

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN
DI MTs NEGERI 2 TANGGAMUS KECAMATAN
GUNUNG ALIP KABUPATEN TANGGAMUS**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**



Oleh

**MUSTIKA DAMAI YANTI
1511030202**

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
1440 H/2019 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN
DI MTs NEGERI 2 TANGGAMUS KECAMATAN
GUNUNG ALIP KABUPATEN TANGGAMUS**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**



Pembimbing I : Dr. Muhammad Akmansyah, MA

Pembimbing II : Dr. Hj. Romlah, M.Pd.I

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
1440 H/2019 M**

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah 1) Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat yang dibuktikan dengan dari tahun ke tahun MTs Negeri 2 Tanggamus selalu diminati oleh Masyarakat Tanggamus. 2) adanya program-program unggulan yang mendukung proses pembelajaran. 3) selalu meningkatnya prestasi-prestasi yang diraih MTs Negeri 2 Tanggamus dari tahun ketahun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus pada fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan teori Jerome S. Arcaro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mereduksi data, setelah itu disajikan dalam bentuk deskripsi, dan diverifikasi dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Implementasi manajemen mutu pada fokus pada pelanggan sudah berjalan dengan baik baik, karena madrasah tidak hanya melibatkan pihak internal dalam setiap prosesnya tetapi juga melibatkan pihak eksternal, serta madrasah ditunjang dengan akreditasi yang baik A, dan didukung dengan program-program unggulan, adapun dalam hal sarana dan prasarana harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada. 2) Implementasi manajemen mutu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya MGMP, dan koordinator UN dibawah bimbingan kepala sekolah, dibinanya kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran, serta adanya tupoksi sesuai *job description* masing-masing. 3) Implementasi manajemen mutu terpadu pada pengukuran sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dan adanya rapat evaluasi. 4) Implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, dalam menjaga komitmennya pun madrasah tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang, dan ikut serta dalam setiap *event* perlombaan. 5) Implementasi manajemen mutu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Kesimpulan : Implementasi manajemen mutu terpadu di mts negeri 2 tanggamus sudah berjalan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ada sedikit kendala maupun hambatan, kualitas madrasah yang baik disebabkan karena adanya program-program yang mendukung, adanya keterlibatan dari pihak internal maupun eksternal, adanya kontrol yang baik dari kepala sekolah, adanya komitmen seluruh *stakeholders*, dan adanya supervisi, workshop serta pelatihann

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu, *Stakeholders*, Pengukuran, Komitmen.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan
di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip
Kabupaten Tanggamus

Nama : Mustika Damai Yanti
NPM : 1511030202
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Akmansyah, MA
NIP. 197003181998031003

Dr. Hj. Romlah, M.Pd.I
NIP. 196306121993032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Drs. H. Amirudin, M.Pd.I
NIP. 196903051996031001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN DI MTs NEGERI 2 TANGGAMUS KECAMATAN GUNUNG ALIP KABUPATEN TANGGAMUS"** Disusun oleh: **MUSTIKA DAMAI YANTI, NPM: 1511030202**, Jurusan **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**. Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah pada Hari/Tanggal: **Jum'at, 05 April 2019, Pukul 09.30-11.00 WIB**. Di Ruang Sidang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

: Drs. H. Amirudin, M.Pd.I

Sekretaris

: Indarto, M.Sc

Penguji Utama

: Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd

Penguji Pendamping I

: Dr. M. Akmansyah, MA

Penguji Pendamping II

: Dr. Romlah, M.Pd.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd

REPUBLIC INDONESIA 195608101987031001

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan Kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"
(Q.S. At-Taubah: 105)¹



¹Yasmina Alqur'an Terjemah dan Tajwid (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014), h. 203.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta Ayahanda H. Saiful Anwar dan Ibunda Hj. Ruswati yang selalu menjadi Motivator terbesarku dalam segala hal. Do'a tulus selalu kupersembahkan atas jasa, pengorbanan, yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang hingga menghantarkanku menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Adik-adik Ku Dwi, Naswa, Azka, yang selalu menumbuhkan keceriaan, semangatku dalam menimba ilmu.
3. Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung



RIWAYAT HIDUP

Mustika Damai Yanti dilahirkan di Penanggungan, Kecamatan Gunung Alip, Kabupaten Tanggamus pada 17 Januari 1998, anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak H. Saiful Anwar Dengan Ibunda Hj. Ruswati .

Pendidikan Dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 1 Penanggungan dan selesai pada tahun 2009, melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Tanggamus selesai pada tahun 2012, kemudian dilanjutkan ke SMA Daar El-Qolam Pangkat Jayanti Tangerang dan selesai pada tahun 2015. Melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Program Strata Satu (S1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, dengan penuh rasa suka cita akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN DI MTs NEGERI 2 TANGGAMUS KECAMATAN GUNUNG ALIP KABUPATEN TANGGAMUS**

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat-sahabat beliau, yang telah menunjukkan jalan serta petunjuk yang benar bagi umatnya, semoga kita semua mendapat syafaatnya di *yaumul akhir* kelak, *aamiin yaa rabbal 'alamin*

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tugas ini tidaklah berhasil dengan begitu saja tanpa adanya bimbingan, motivasi, serta fasilitas yang diberikan, untuk itu pada kesempatan ini penulis haturkan trimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung
2. Bapak Drs. H. Amiruddin, M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. M. Muhassin, M.Hum selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah membimbing penulis selama proses perkuliahan
3. Bapak DR. Muhammad Akmansyah, MA selaku Pembimbing I, yang telah membimbing dan memberi arahan demi keberhasilan penulis.

4. Ibu Dr. Hj. Romlah, M.Pd.I selaku Pembimbing II, yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan sampai selesai
6. Bapak Hilman, S.Ag, M.Pd.I selaku kepala MTs Negeri 2 Tanggamus beserta Guru, dan Staff yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam penelitian.
7. Rekan- rekan seperjuangan MPI Angkatan 2105, Khususnya MPI kelas D
8. Sahabat-sahabat karibku Septi Eka Putri, dan Nini Nopiarsih yang selalu menjadi teman untuk bertukar pikiran, mengingatkan dikala salah, dan menghibur dikala duka.
9. Ahmad Fauzan yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir Penulis.
10. Sahabatku Dilla Annisa yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir penulis.
11. Seluruh pihak yang membantu terselesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam penulisan ini tentu banyak terdapat kesalahan dan masih jauh dari ukuran kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi Pembaca,

Bandar Lampung, 05 April 2019
Penulis,

Mustika Damai Yanti
NPM. 1511030202



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Fokus dan Subfokus Penelitian	12
E. Rumusan Masalah	13
F. Tujuan Penelitian.....	14
G. Manfaat Penelitian.....	15
H. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	16
2. Tempat penelitian	17
3. Sumber Data	18
4. Metode Pengumpulan Data	19
5. Analisis Data	21
6. Penguji Keabsahan Data	33
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan	
1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	36
2. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan	43
B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan	
1. Fokus Pada Pelanggan	46
2. Keterlibatan Total.....	47
3. Pengukuran	49
4. Komitmen	50

5. Perbaikan Berkelanjutan	52
C. Penelitian yang Relaven	55

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Tanggamus	58
2. Kedudukan	59
3. Tugas	59
4. Fungsi	59
5. Visi dan Misi	60
6. Tujuan dan Sasaran.....	60
7. Strategi Pencapaian	63
8. Sarana dan Prasarana	66
9. Daya Dukung Internal	67
10. Daya Dukung Eksternal	71
B. Deskripsi Data Penelitian	
1. Fokus Pada Pelanggan	72
2. Keterlibatan Total	86
3. Pengukuran	92
4. Komitmen	97
5. Perbaikan Berkelanjutan.....	103

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	
1. Fokus Pada Pelanggan	107
2. Keterlibatan Total	110
3. Pengukuran	113
4. Komitmen	114
5. Perbaikan Berkelanjutan.....	117
B. Pembahasan	
1. Fokus Pada Pelanggan	118
2. Keterlibatan Total	123
3. Pengukuran	127
4. Komitmen	129
5. Perbaikan berkelanjutan	133

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	136
B. Rekomendasi	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Prestasi akademik dan non akademik MTs Negeri 2 Tanggamus 2018.....	11
2. Nama-nama Kepala Sekolah Yang Pernah Memimpin MTs Negeri 2 Tanggamus	58
3. Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus Berdasarkan Jenis kelamin	67
4. Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus Berdasarkan Jenjang Pendidikan	67
5. Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus Berdasarkan Status Kepegawaian	68
6. Jumlah Tenaga Administrasi MTs Negeri 2 Tanggamus	68
7. Jumlah Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus Lima Tahun terakhir berdasarkan jenis kelamin	69
8. Nilai Rata-rata Ujian MTs Negeri 2 Tanggamus Lima Tahun Terakhir	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Reduksi Data	22
2. Diagram Penyajian Data.....	25
3. Diagram verifikasi	28
4. Diagram Venn	31
5. Lima Pilar Karakteristik Sekolah Bermutu Menurut Jerome S. Arcaro	54
6. Rapat Guru, dan Staf MTs Negeri 2 Tanggamus	74
7. Pertemuan dengan orang tua dan wali murid	75
8. <i>Bilingual class</i> MTs Negeri 2 Tanggamus	77
9. Kehadiran anggota Kemenag Provinsi Lampung dan Tanggamus di Wisuda <i>tahfidz</i> MTs Negeri 2 Tanggamus	78
10. Akreditasi MTs Negeri 2 Tanggamus	79
11. Bobot Point MTs Negeri 2 Tanggamus.....	82
12. Aula dan Pembangunan Masjid MTs Negeri 2 Tanggamus.....	85
13. Pembentukan MGMP MTs Negeri 2 Tanggamus	87
14. Keikutsertaan Guru dalam Ekstrakurikuler Pramuka MTs Negeri 2 Tanggamus	89
15. Uraian Tugas Guru dan Staff MTs Negeri 2 Tanggamus	91
16. Papan Struktur Organisasi MTs Negeri 2 Tanggamus	93
17. Lembar Penilaian Supervisi Akademik MTs Negeri 2 Tanggamus.....	95

18. Dokumentasi Penyeraharan Penghargaan Kepada MTs Negeri 2 Tanggamus	98
19. Papan Kode Etik Guru dan Kode Etik Mengajar MTs Negeri 2 Tanggamus	100
20. Piagam dan piala penghargaan MTs Negeri 2 Tanggamus	102
21. Seminar penelitian tindakan kelas	103
22. Buku laporan supervisi MTs Negeri 2 Tanggamus	104



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Validasi Instrument Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Hasil Observasi
- Lampiran 4 Dokumen Pendukung (Foto dan Dokumen)
- Lampiran 5 Akreditasi
- Lampiran 6 Perpanjangan Akreditasi
- Lampiran 7 Prestasi-prestasi MTs Negeri 2 Tanggamus
- Lampiran 8 Surat Pra-penelitian
- Lampiran 9 Surat Penelitian
- Lampiran 10 Balasan Penelitian
- Lampiran 11 Kartu Konsultasi



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kesalah-pahaman antara pembaca dengan apa yang dimaksud oleh penulis, maka sebelum menguraikan isi skripsi, penulis akan memberikan penjelasan tentang judul secara singkat, yaitu : **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.**

1. Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Kata “penerapan” menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah “perbuatan menerapkan”. Sedangkan menurut E.Mulyasa implementasi merupakan “suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik perubahan pengetahuan, keterampilan maupun sikap”.¹

Implementasi yang penulis maksud dalam penulisan judul skripsi ini adalah “Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus”

2. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (MMTP)

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan², Sedangkan Terpadu atau *Total* berarti setiap orang, hal,

¹E. Mulyasa, *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan kemandirian Guru dan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 178.

²Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Yogyakarta :Pustataka Pelajar, 2015), h. 75

aspek terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi.³ Adapun pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.⁴

Jadi yang dimaksud manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Management*) adalah suatu pendekatan yang memberikan perubahan didalam lembaga pendidikan dengan meningkatkan kualitas yang ada didalamnya melalui perbaikan terus-menerus untuk mencapai tujuan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

3. MTs Negeri 2 Tanggamus

MTs Negeri 2 Tanggamus adalah salah satu lembaga pendidikan yang terletak di jl. Sukadamai, Gunung. Alip, Kabupaten Tanggamus, tempat dimana penulis melakukan penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka maksud dari judul skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip, Kabupaten Tanggamus

³ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan* (Semarang: RaSail Media Grup, 2011), h. 6-8

⁴UU RI No 20 Th. 2003, *Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h.3.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus
2. Karena mutu memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas, input, serta output sumberdaya yang ada didalamnya, sehingga perlu diterapkan dalam dunia pendidikan
3. Karena penulis berkeyakinan bahwa penelitian ini memberikan kontribusi positif terhadap lembaga yang penulis teliti.

C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan berfungsi mengembangkan kemampuan, dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁵

Pendidikan merupakan upaya yang dapat mempercepat pengembangan potensi manusia untuk dapat mengemban tugas yang dibebankan padanya, karena sejatinya tidak ada satupun makhluk yang dapat dididik, dan mendidik kecuali manusia.

⁵ UU RI No 20 Th. 2003, *Sistem Pendidikan Nasional* , h. 7.

Pendidikan dapat mempengaruhi perkembangan fisik, moral, emosioanal, mental, serta keimanan dan ketakwaan seseorang.⁶

Kualitas sumberdaya manusia dalam suatu negara sangat erat kaitannya dengan pendidikan yang ada didalamnya. Dengan adanya pendidikan disuatu Negara akan memberikan banyak manfaat baik dalam segi sosial maupun bagi individu didalamnya, yang menjadikan bangsa serta warganya bermartabat dan menjadikan sumberdaya manusianya menjadi individu yang memiliki derajat.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Al-Mujadalah ayat 11 berikut :



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman! apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis” Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan “berdirilah kamu” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah maha meneliti apa yang kamu kerjakan.*⁷

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas, dibutuhkan manajemen pendidikan yang dapat mengarahkan sumber daya pendidikan. manajemen pendidikan adalah proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan segala sumber secara efisien untuk

⁶ Ubin Syaefudin S, *Perencanaan Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), h. 6.

⁷ Yasmina *Alqur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014), h. 543.

mencapai tujuan secara efektif⁸. Tujuan sangatlah penting untuk meraih standar, standar yang ditetapkan biasanya berasal dari pelanggan baik internal, ataupun eksternal, standar dari pelanggan dapat menghasilkan mutu tertentu yang harus diraih agar mampu memuaskan pihak pelanggan tersebut.

Mutu suatu layanan tentu menjadi tujuan, karena hal ini mempengaruhi satu organisasi dibandingkan organisasi lain yang pada akhirnya menjadi daya saing bagi organisasi tersebut, begitupun halnya dalam lembaga pendidikan. guna mencapai kepuasan pelanggan suatu lembaga atau organisasi harus mencari pola manajemen yang tepat, salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadaptasi dalam dunia pendidikan adalah *TQM (Total Quality Management)*, TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, serta lingkungannya⁹

Begitupun dalam dunia pendidikan, manajemen mutu terpadu pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education*) menjadi sebuah pilihan untuk mencapai mutu terbaik. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan salah satu paradigma dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah.

⁸ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.87-88.

⁹ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h.4.

Dalam Al-Qur'an konsep manajemen mutu muncul dalam pesan Allah Q.S.

Al-Baqarah 148 berikut:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيًا ۖ فَاسْتَغِيبُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِنَّمَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا ۖ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya : *Dan setiap umat mempunyai Kiblat yang dia menghadap kepada kiblat-nya. Maka Berlomba-lombalah (dalam membuat kebaikan). Dimana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Seseungguhnya Allah maha kuasa atas segala sesuatu.*¹⁰

Adapun strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan menjadikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu Fokus pada

¹⁰ Yasmina Alqur'an Terjemah dan Tajwid. . . . , h. 23.

pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, komitmen, serta Perbaikan berkelanjutan.¹¹

Dilihat dari kelima prinsip menurut Jerome misi utama dari manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah fokus kepada pelanggan serta memenuhi kepuasan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta kebutuhannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya karena suatu pendidikan dikatakan bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan;¹². Kedua adalah keterlibatan total jadi manajemen mutu terpadu menuntut Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta menuntut semua tim memberi kontribusi bagi transformasi mutu; Ketiga adalah pengukuran yaitu pengumpulan data untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan; Selanjutnya yang keempat adalah komitmen semua *stakeholders* memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses; Terakhir adalah perbaikan berkelanjutan semua anggota secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap segala proses pendidikan seperti mengikuti workshop maupun pelatihan.¹³

Tingginya minat masyarakat yang masih berlomba-lomba untuk memasukkan anaknya di MTs Negeri 2 Tanggamus, serta prestasi-prestasi

¹¹ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h.43-44.

¹² Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.. 604.

¹³ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* , h. 38-42

yang diraih membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian disana, adapun hasil pra-penelitian penulis ketika mengadakan observasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Tanggamus, menunjukan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Tanggamus sudah Berjalan dengan baik namun memang masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Adapun keberhasilan manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Tanggamus ditandai dengan adanya lingkungan madrasah yang kondusif, islami, serta menyenangkan; adanya keterlibatan guru, staf, serta wali murid dalam pengambilan keputusan, pengadaan sarana dan prasarana; serta adanya pembagian tugas dan penanggung jawab dengan mengikut sertakan personil yang ada, dan memberikan pembinaan dan pengarahan yang baik dalam pelatihan dan pengembangan baik secara langsung maupun tidak langsung; tidak hanya itu MTs Negeri 2 Tanggamus juga selalu mengadakan rapat tahunan tentang sosialisasi tata tertib dan hal lainnya kepada wali murid, serta mengadakan rapat komite sekolah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan hasil wawancara dengan Bapak Minarto sebagai Waka Kurikulum di MTs Negeri 2 Tanggamus, yang mengemukakan bahwa:

“Penerapan manajemen mutu di sekolah ini (MTs 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Tanggamus) sejauh ini sudah cukup baik menurut kami sekolah juga selalu mengadakan pertemuan wali murid setiap tahunnya untuk sosialisasi tata tertib madrasah dan lainnya. adapun untuk tenaga pendidik Alhamdulillah sudah delapan puluh persen mempunyai sertifikat pendidik dan mengajar sesuai dengan bidang dan keahliannya, Namun tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada juga beberapa kendala yang dihadapi seperti dalam aspek sarana dan

prasarana yaitu mushola yang masih dalam tahap pembangunan, jadi untuk saat ini sekolah masih sholat berjamaah di aula”¹⁴

Sejalan dengan konsepnya yaitu madrasah MTs Negeri 2 Tanggamus juga mempunyai program unggulan yakni program *Tahfidz* yang bekerjasama dengan kantor wilayah Tanggamus, program tersebut diwajibkan bagi seluruh siswa dari kelas tujuh sampai kelas Sembilan. MTs Negeri 2 Tanggamus juga mempunyai kelas unggulan yang bertemakan *Bilingual Class*.¹⁵

Hal ini sesuai dengan pernyataan hasil wawancara dengan Bapak Minarto, yang mengemukakan bahwa:

“Disekolah ini siswa tidak hanya diberikan pelajaran umum tapi pelajaran agama juga diberikan kepada mereka, praktek ibadah pun berjalan seperti sholat dzuhur berjamaah, dan membaca Al-quran selama 15 menit sebelum pelajaran dimulai. Tidak hanya itu sekolahpun mempunyai program unggulan yaitu *bilingual class* dan kelas unggulan. Adapun program *bilingual class* siswa diharapkan dapat menggunakan dua bahasa yaitu bahasa arab dan inggris setiap hari, sedangkan program kelas unggulan merupakan kumpulan anak-anak berprestasi yang tidak masuk kelas bilingual, sedangkan dalam segi keagamaan sekolah bekerjasama dengan Kanwil untuk program wisuda tahfidz setiap tahunnya.”¹⁶

Menurut kepala sekolah untuk memenuhi harapan serta keinginan juga madrasah mempunyai pengembangan diri sesuai minat dan bakatnya masing-masing, tidak hanya itu MTs negeri 2 tanggamus juga sudah terakreditasi A, hal ini dilakukan agar memudahkan siswa untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi dan tentunya dapat melanjutkan kesekolah favorit atau sekolah

¹⁴ Pak Minarto, Wawancara dengan Penulis , MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus, 10 September 2018

¹⁵ Observasi di MTs Negeri 2 Tanggamus Kec. Gunung Alip Kab. Tanggamus 10 September 2018

¹⁶ Pak Minarto, Wawancara dengan Penulis , MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus, 10 September 2018.

pilihan mereka, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan:

“Untuk sementara ini kita bersaing dengan sekolah-sekolah favorit, kita harus membenahi dalam kita kususny dan paling utama adalah akreditasi, karena akreditasi ini sangat menentukan untuk siswanya nanti melanjut kejenjang SLTA, Alhamdulillah sekolah kita sudah terakreditasi A, kamudian kita adakan juga program penambahan jam pelajaran, misalny: Anak ini ingin kepondok kita adakan pembekalan tahfidz, karena kedepan saya prediksi sekolah umum, perguruan tinggi umum, butuh alumni-alumni madrasah yang tidak hanya berwawasan tapi juga diimbangi ilmu agama yang baik, sehingga dapat berguna di masyarakat dan tentu nantinya akan memiliki nilai jual yang tinggi, itu ciri khas keagamaan. lalu yang kedua dikita ada pengembangan diri sesuai minat dan bakat anak jika ingin masuk IPA/IPS kita punya grup *science* dan *social*, sehingga siswa dapat memperdalam bakat dan minat yang nantinya mereka akan pilih, begitupun bagi anak yang suka dengan bahasa kita punya *Arabic* dan *English club*, itu dalam rangka menjawab keinginan kedepan, kita proses sesuai bakat dan minat, sesungguhnya bakat dan minat itu dibentuk mulai dari madrasah walaupun memang di MTs tidak ada jurusan-jurusan namun semua itu terbentuk dari sini.”¹⁷

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I untuk membangun komitmen *Stakeholders* yang ada perlu dilakukan rapat koordinasi agar tetap pada satu tujuan yaitu visi-Misi madrasah, dan bagi tenaga kependidikan maupun siswa yang berprestasi atau berkontribusi bagi madrasah, maka madrasah pun memberikan *reward* bagi tenaga pendidik atau siswa tersebut, adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengatakan bahwa:

“ untuk membangun komitmen *stakeholders* yaitu tadi kita lakukan rapat koordinasi, kita ingatkan visi-misi kita dan tentunya kita lakukan evaluasi untuk hal-hal yang belum tuntas kita capai. Lalu kita juga memberikan apresiasi *reward* kepa guru-guru yang berdisiplin dan sangat berkontribusi bagi MTs ini, seperti LCT kemarin Alhamdulillah kita bisa membawa pulang beberapa piala, dan untuk para pelatih kita berikan

¹⁷ Hilman, kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

Reward dan kepada siswa kita panggil kedepan, itu adalah salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih lebih giat dalam melatih anak, begitupun bagi para siswa”¹⁸.

Adapun beberapa perlombaan yang telah dijuarai oleh MTs Negeri 2 Tanggamus baik dalam perlombaan akademik dan non-akademik di tahun 2018.

Tabel 1
Prestasi akademik dan non-akademik MTs Negeri 2 Tanggamus 2018

No	Jenis perlombaan	Juara	Tingkat	Pelaksana	Tahun
1	Matematika Terintegrasi	1	Kab. Tanggamus	Kemenag Tanggamus	2018
2	IPA Terpadu Terintegrasi	2 dan 3	Kab. Tanggamus	Kemenag Tanggamus	2018
3	IPS Terpadu Terintegrasi	2	Kab. Tanggamus	Kemenag Tanggamus	2018
4	MTQ	1	Kab. Tanggamus	Kwaran Gunung Alip	2018
5	Forum Anak Daerah	Terbaik	Provinsi	Provinsi	2018
6	Futsal	Umum	Umum	Yadika Pagelaran	2018
7	<i>Speech</i>	2	Kab. Tanggamus	SMA N 1 Pringsewu	2018

Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹⁸ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

Sedangkan untuk evaluasi bagi tenaga pendidik dilakukan supervisi, supervisi dilakukan 6 bulan sekali, hal ini pun diungkapkan Ibu Olyani, S.Pd beliau mengungkapkan bahwa:

“Ia jadi ada yang dinamakan supervisi kelas yang diadakan 1 tahun dua kali jadi setelah di supervisi guru tersebut ada format penilaiannya, jadi diistu bisa dilihat disisi mana kekurangan guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki kedepannya”¹⁹

Dari data pra-penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus” karena Manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep baru namun tidak bisa dipungkiri perkembangannya sangatlah baik bagi organisasi, tidak hanya pada bidang ekonomi dan bisnis saja, tetapi manajemen mutu terpadu juga dapat diterapkan pada bidang pendidikan.

D. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dalam penelitian ini dibatasi pada implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.

Adapun Subfokus dalam penelitian ini adalah :

1. Fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.

¹⁹ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

2. Keterlibatan seluruh stakeholders dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
3. Pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
4. Membangun dan menjaga komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
5. Perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian yakni implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus?
2. Bagaimana keterlibatan seluruh stakeholders dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus?

3. Bagaimana pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus?
4. Bagaimana membangun dan menjaga komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus?
5. Bagaimana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui sejauh mana fokus pada pelanggan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
2. Mengetahui sejauh mana keterlibatan seluruh stakeholders dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
3. Mengetahui sejauh mana pengukuran dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.

4. Mengetahui sejauh mana membangun komitmen dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.
5. Mengetahui sejauh mana perbaikan berkelanjutan dalam implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Teoritis
 - a. Bagi peneliti lain, penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut.
 - b. Bagi Penulis, untuk menambah pengetahuan tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam sebuah lembaga pendidikan
2. Bersifat praktis:
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini penulis terima pada masa perkuliahan di program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Mardalis Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis, metode berarti suatu cara kerja yang sistematis. Metode disini diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam prosedur penelitian.²⁰ Sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.²¹

Dengan demikian dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur dalam segala proses penelitian pada bidang tertentu yang digunakan dengan menggunakan langkah-langkah sistematis, untuk mendapatkan fakta-fakta dan prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk menaikkan tingkat pengetahuan serta teknologi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Bongdan dan Taylor yang dikutip dalam Lexy J. Moleong mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.²²

²⁰ Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 24.

²¹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2014), h. 1.

²² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2016), Cet XXXV, h. 4

Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif, mulai dari tema-tema yang khusus-ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.²³

Penelitian inipun bersifat deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudjana dan Ibrohim adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, yang terjadi pada saat sekarang,²⁴ Sedangkan Menurut Fuchan penelitian deksriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan.²⁵

2. Tempat Penelitian

Peneliti mengambil tempat penelitian di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip, Kabupaten Tanggamus, di mana sekolah tersebut adalah suatu lembaga pendidikan formal jenjang tingkat menengah pertama yang berada di bawah naungan Bidang Pendidikan Agama Islam pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Lampung.

²³ John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2014), h.19

²⁴ Nana Sudjana dan Ibrohim, *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru, 2012), h.64

²⁵ A Fuchan, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 447

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian (informa) yang berkenaan dengan yang diteliti.

Adapun data wawancara disini meliputi: Wawancara Kepala sekolah, beberapa Dewan Guru dan staff, beberapa Siswa, serta Wali Murid/Orang Tua dari Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms, dan lain-lain) foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.²⁶ Adapun data sekunder disini meliputi: dokumen grafis, serta foto.

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.22

4. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini, antara lain:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁷ Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- 2) Bahwa apa yang ditanyakan oleh peneliti kepada subyek adalah benar dan dapat dipercaya
- 3) Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti²⁸

Berdasarkan pengertian di atas. Jelas bahwa metode interview (wawancara) merupakan salah satu alat untuk memperoleh informasi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung antar dua orang atau lebih serta dilakukan secara lisan. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan jenis interview bebas terpimpin, yaitu suatu pelaksanaan interview yang dalam mengajukan pertanyaan yang

²⁷ *Ibid.* h.198

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 194

disampaikan kepada responden di kemukakan secara bebas, tetapi isi pertanyaan yang diajukan pada pedoman yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada: Kepala Sekolah, beberapa Guru/staff, Beberapa Siswa, serta dua orang Wali Murid

b. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.²⁹

Observasi adalah alat pengumpulan data, pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas, observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.³⁰ Metode dokumentasi diperlukan sebagai metode pendukung untuk mendapatkan data, karena dalam metode dokumentasi ini dapat diperoleh data-data historis dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya

²⁹Nana Sudjana Dan Ibrahim, *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. . . , h.16.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. . . , h.329

Jadi dokumentasi salah satu cara untuk menghimpun data mengenai hal-hal tertentu, melalui catatan-catatan, dokumen yang disusun oleh suatu instansi atau organisasi-organisasi tertentu.

5. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

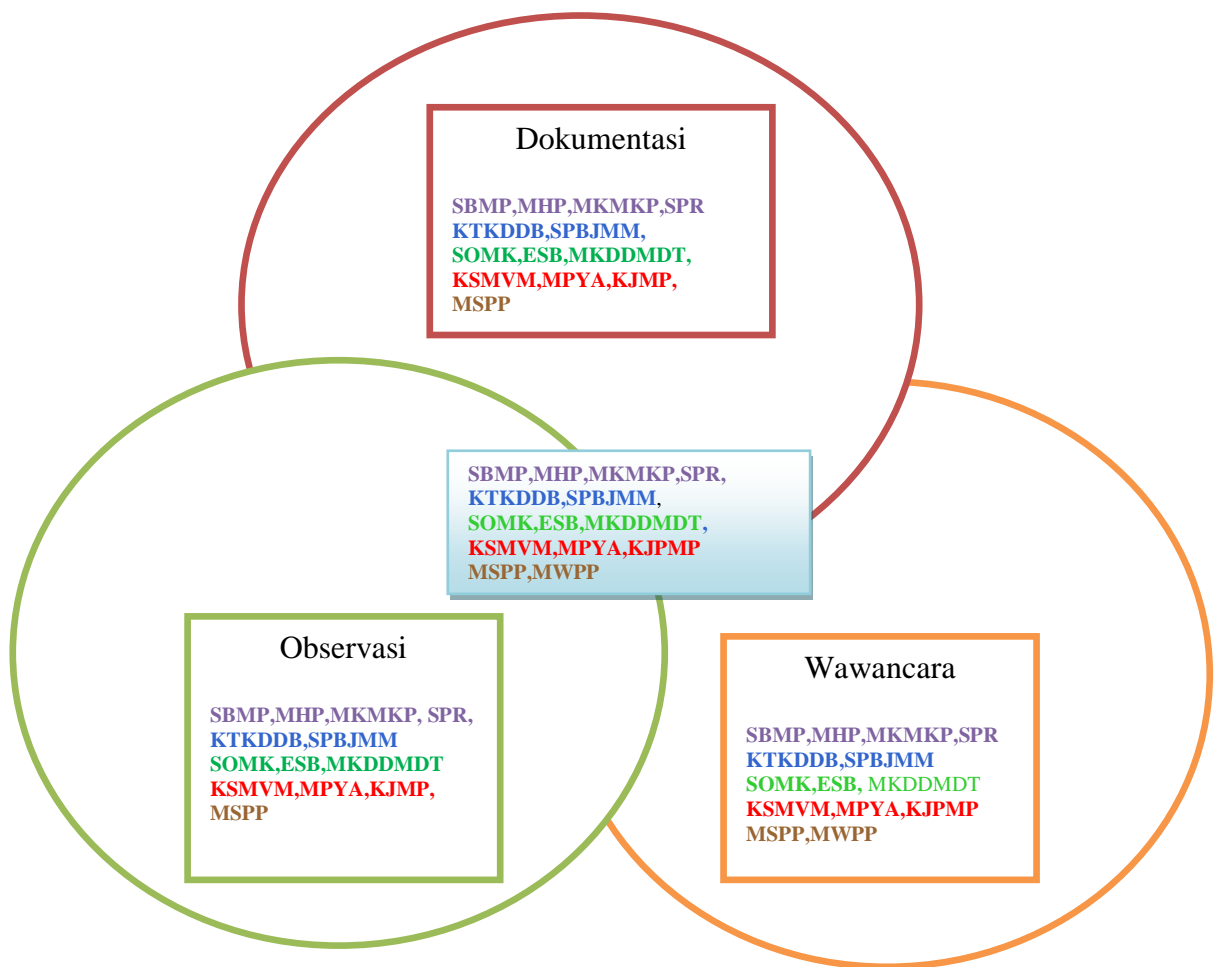
Sedangkan Menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun langkah-langkah yang diterapkan peneliti dalam menganalisa data yaitu reduksi data, paparan/penyajian data, dan verifikasi yang dilakukan selama dan sesudah penelitian adalah:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.³¹ Adapun data yang dianggap penting yaitu yang berkaitan dengan Implementasi Manajemen Mautu terpadu Pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus.



Gambar 1
Diagram Reduksi Data

³¹ *Ibid.* h.335-345

Keterangan

-  : Dokumentasi
-  : Observasi
-  : wawancara
-  : Reduksi Data
- : **Fokus pada pelanggan**
- : **Keterlibatan total**
- : **Pengukuran**
- : **Komitmen**
- : **Perbaikan Berkelanjutan**

SBMP : Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff, serta Orang tua

MHP : Memenuhi Harapan Pelanggan

MKMKP : Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan

SPR : Sarana dan pra-sarana yang dibangun

Memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

KTKDDB : kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik

SPBJMM :Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah

SOMK :kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol

ESB :adanya evaluasi secara berkala

MKDDMDT:mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas

KSMVM :adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi

MPYA :memenuhi peraturan yang ada di madrasah

KJPMP :memiliki komitmen jangka panjang melakukan perukaan kearah yang lebih baik

MSPP :mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan

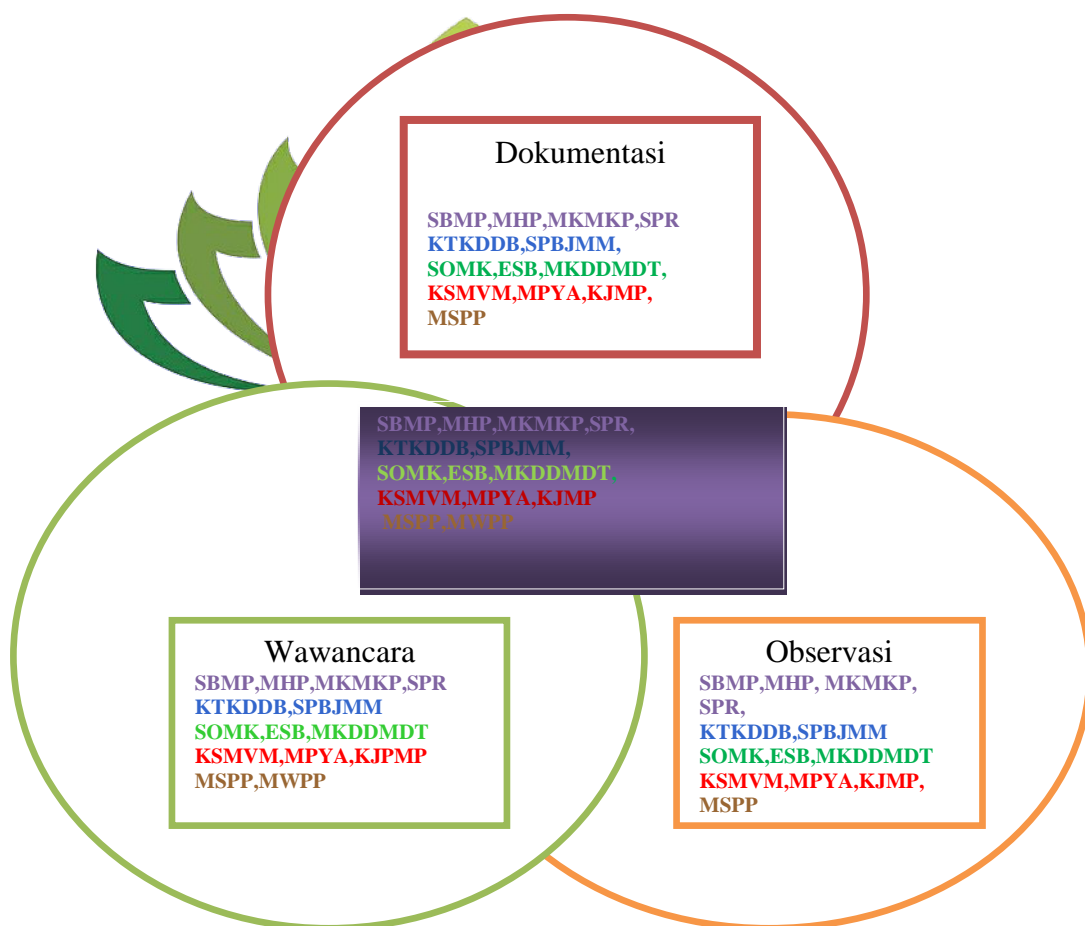
MWPP :mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan

Berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara, dan dokumen, penulis menggunakan pengkodean reduksi data sebagai berikut: Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff serta Orang tua (SBMP), Memenuhi Harapan Pelanggan (MHP), Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan Permasalahan (MKMKP), Sarana dan pra-sarana yang dibangun Memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik (SPR), kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik (KTKDDB), Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah (SPBJMM), kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol (SOMK), adanya evaluasi secara berkala (ESB), mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas (MKDDMDT) , adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi (KSMVM), memenuhi peraturan yang ada di madrasah(MPYA), memiliki komitmen jangka panjang melakukan perukaan kearah yang lebih baik(KJPMP), mencari cara memperbaiki setiap proses

pendidikan(MSPP), mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan (MWPP)

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yang baik merupakan cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.³²



Gambar 2
Diagram Penyajian Data

³² *Ibid.* h.335-345

Keterangan



: dokumen analisi



: Wawancara



: observasi



: Display Data

- : Fokus pada pelanggan

- : Keterlibatan total

- : Pengukuran

- : Komitmen

- : Perbaikan Berkelanjutan

SBMP

: Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff, serta Orang tua

MHP

:Memenuhi Harapan Pelanggan

MKMKP

:Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan

SPR

:Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

KTKDDB

: kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik

SPBJMM

:Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah

SOMK

:kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol

ESB

:adanya evaluasi secara berkala

MKDDMDT :Mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas

KSMVM :Adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi

MPYA :Memenuhi peraturan yang ada di madrasah

KJPMP :Memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang lebih baik

MSPP :Mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan

MWPP :Mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan

Berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara, dan dokumen, penulis menggunakan pengkodean Penyajian data sebagai berikut: Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff serta Orang tua (SBMP), Memenuhi Harapan Pelanggan (MHP), Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan Permasalahan (MKMKP), Sarana dan pra-sarana yang dibangun Memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik (SPR), kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik (KTKDDB), Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah (SPBJMM), kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol (SOMK), adanya evaluasi secara berkala (ESB), mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas (MKDDMDT) , adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi (KSMVM), memenuhi peraturan yang ada di madrasah(MPYA), memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang lebih baik(KJPMP), mencari cara memperbaiki setiap proses

pendidikan(MSPP), mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan (MWPP)

c. *Conclusion Drawing/ Verifikasi*





Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana, makna-makna yang muncul dari data yang muncul harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.³³



Gambar 3
Diagram verifikasi

³³ *Ibid.* h.335-345

Keterangan

-  : dokumentasi
 : Wawancara
 : observasi
 : Verifikasi
- : **Fokus pada pelanggan**
- : **Keterlibatan total**
- : **Pengukuran**
- : **Komitmen**
- : **Perbaikan Berkelanjutan**

SBMP : Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff, serta Orang tua

MHP : Memenuhi Harapan Pelanggan

MKMKP : Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan

SPR : Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

KTKDDB : kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik

SPBJMM : Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah

SOMK : kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol

ESB : adanya evaluasi secara berkala

MKDDMDT:mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas

KSMVM :adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi

MPYA :memenuhi peraturan yang ada di madrasah

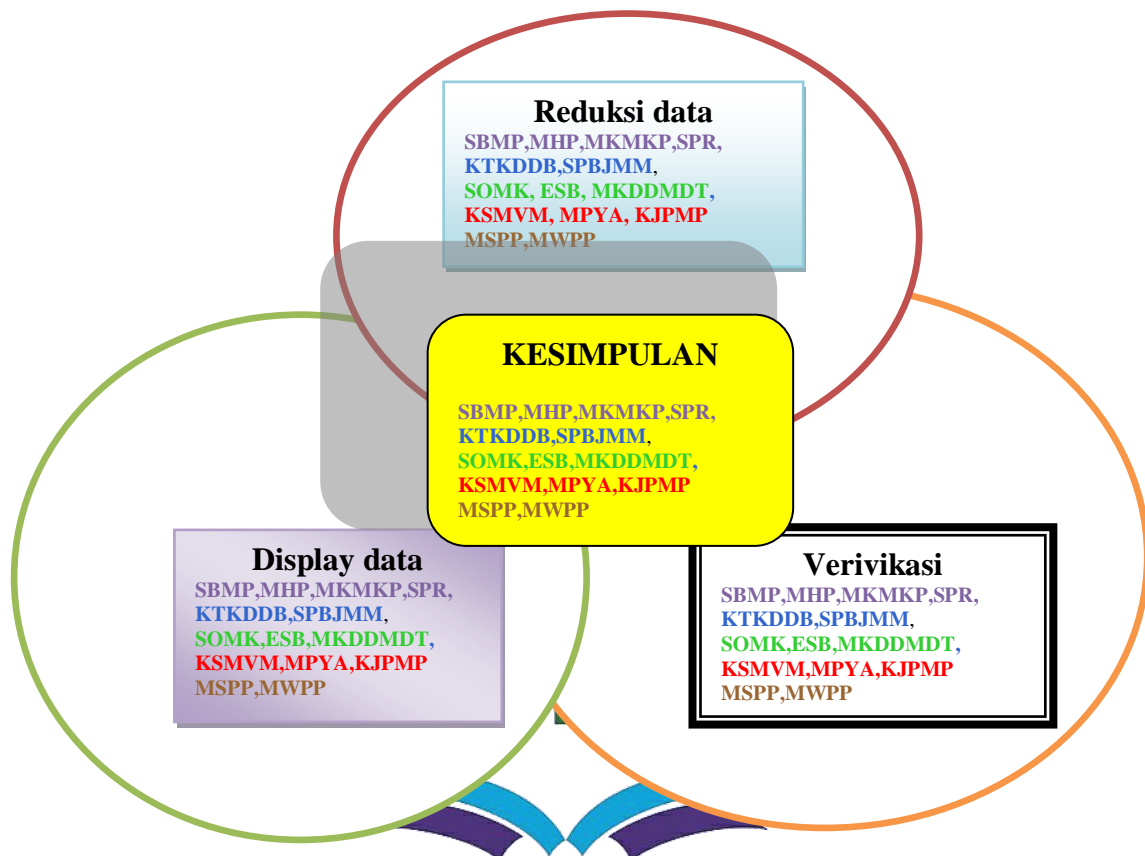
KJPMP :memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang lebih baik

MSPP :mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan

MWPP :mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan





Berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara, dan dokumen, penulis menggunakan pengkodean Verifikasi data sebagai berikut: Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff serta Orang tua (SBMP), Memenuhi Harapan Pelanggan (MHP), Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan Permasalahan (MKMKP), Sarana dan pra-sarana yang dibangun Memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik (SPR), kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik (KTKDDB), Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah (SPBJMM), kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol (SOMK), adanya evaluasi secara berkala (ESB), mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas (MKDDMDT) , adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi (KSMVM), memenuhi peraturan yang ada di madrasah(MPYA), memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang

lebih baik(KJPMP), mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan(MSPP), mengadakan workshop dan pelatihan (MWPP).



Gambar 4
Diagram Venn

KETERANGAN

-  Reduksi data
-  Display Data
-  Verifikasi
-  Kesimpulan

- : Fokus pada pelanggan
- : Keterlibatan total
- : Pengukuran
- : Komitmen
- : Perbaikan Berkelanjutan

SBMP : Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff, serta Orang tua

MHP : Memenuhi Harapan Pelanggan

MKMKP : Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan

SPR : Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

KTDDDB : kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik

SPBJMM : Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah

SOMK : kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol

ESB : adanya evaluasi secara berkala

MKDDMDT : mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas

KSMVM : adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi

MPYA : memenuhi peraturan yang ada di madrasah

KJPMP : memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang lebih baik

MSPP :mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan

MWPP :mengadakan workshop dan pelatihan-pelatihan

Berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara, dan dokumen, maka penulis menggunakan Pengkodean Diagram Venn sebagai berikut: Secara berkala mengadakan pertemuan dengan Guru dan staff serta Orang tua (SBMP), Memenuhi Harapan Pelanggan (MHP), Memberikan Kenyamanan dan mengatasi keluhan Permasalahan (MKMKP), Sarana dan pra-sarana yang dibangun Memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik (SPR), kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik (KTKDDB), Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah (SPBJMM), kepala sekolah mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol (SOMK), adanya evaluasi secara berkala (ESB), mekanisme kerja Guru dan staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas (MKDDMDT), adanya komitmen stakeholders mewujudkan visi-misi (KSMVM), memenuhi peraturan yang ada di madrasah(MPYA), memiliki komitmen jangka panjang melakukan perubahan kearah yang lebih baik(KJPMP), mencari cara memperbaiki setiap proses pendidikan(MSPP), mengadakan workshop dan pelatihan

6. Penguji Keabsahan Data

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penelitian, dengan memeriksa keabsahan datanya adapun cara untuk

menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin dalam Moeloeng, membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. :

a. Triangulasi dengan Sumber

Triangulasi dengan sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber dan Membandingkan keadaan serta perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.dalam penelitian kualitatif untuk mencapai kepercayaan itu adalah:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 3) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi dengan Metode

Menurut Patton terdapat dua strategi, yaitu : (a) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (b) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi penyidik

Triangulasi penyidik ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Cara lain adalah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

d. Triangulasi dengan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi, sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kenyataan dan hubungan dari berbagai pandangan.³⁴

Dengan demikian pada penelitian ini, uji kreadibilitas data hasil penelitian dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode, triangulasi sumber yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan, dan triangulasi metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.

³⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet XXXV, h. 330-331.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

1. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

a. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin *Manus*, yang berarti tangan, dan *Ageree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi *Managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke Bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda) dan *manager* untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti pengelolaan.³⁵

Manajemen menurut Mustafa Dames dalam bukunya *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyah Wa Al-Ta'lim* mengemukakan bahwa:

ادارة هي الاستخدام الفعال و الكفاء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات و الأفكار
والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط ' والتنظيم و التوجيه والرقابة بغرض
تحقيق الأهداف³⁶.

Menurut Mustafa D. Manajemen adalah penggunaan sumber daya manusia dengan efektif dan efisien, material, keuangan, informasi,

³⁵ Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, h. 5

³⁶ Mustafa D, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyati Wa Al-Ta'lim* (Daaru AL-Ghiida', 2008) , h. 22.

gagasan, serta waktu yang efisien melalui proses administrasi *planning, organizing, actuating, control* untuk mencapai tujuan.

Definisi menurut para ahli, seperti yang didefinisikan Robbins dalam Engkoswara manajemen adalah suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Sedangkan menurut George R. Terry, Manajemen adalah suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumberdaya dan sumberdaya lainnya. Sejalan dengan dua pengertian di atas Sudjana mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian berbagai kegiatan yang wajar yang dilakukan seseorang berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan dan dalam pelaksanaannya memiliki hubungan dan saling keterkaitan dengan lainnya.³⁷

Setiap ahli memberi pandangan yang berbeda tentang batasan serta pengertian manajemen, namun dapat penulis simpulkan bahwa definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan individu, dan sumberlainnya untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

³⁷ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*. . . . , h. 86-87

b. Mutu

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi sebagai suatu konsep mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar. seperti yang dinyatakan Nomi Preffer dan Anna Coote dalam Edward Sallis, “ Mutu merupakan konsep yang licin” mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing individu³⁸.

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Juran dalam Abdul Hadis mendefinisikan Mutu sebagai kecocokan penggunaan produk untuk kebutuhan pelanggan (*fitness for use*), kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama teknologi yaitu kekuatan; psikologis yaitu cita rasa; waktu yaitu kehandalan; Kontraktual yaitu jaminan; etika yaitu sopan santun. Kecocokan penggunaan produk tersebut memiliki dua aspek utama yang pertama memenuhi tuntutan kostumer dan yang kedua adalah tidak memiliki kelemahan. Jika kedua hal ini telah dimiliki oleh sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan, lembaga tersebut akan tetap eksis dan solid dalam era global dengan muatan kompetisi³⁹.

Menurut Crosby Mutu adalah kesesuaian dengan yang disyaratkan atau distandarkan “*quality is conformance to customer requirement*”

³⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), h.50.

³⁹ Abdul Hadis, Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 84-85

"التطابق مع المتطلبات وفي الزمن الطويل بدون تكلفة عندما تصل إلى حالة اللاعيوب"⁴⁰

Deming mengemukakan bahwa mutu adalah cocok dengan persyaratan dan dalam jangka panjang tanpa cacat, sedangkan Goetsch dan Davis dalam Engkoswara mengatakan bahwa Mutu adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴¹

Definisi lain dari mutu menurut Dr. Muhammad 'Iwad dalam bukunya *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat* mutu adalah

الجودة هي تحقيق رغبات و متطلبات المستفيد ' بل وتجاوزها أو تلا في العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضي المستفيد.⁴²

Buku tersebut menjelaskan bahwa mutu berarti keinginan mewujudkan tuntutan dan persyaratan pelanggan, bahkan mutu dibentuk mulai dari tahap awal proses sehingga tercapailah kepuasan pelanggan.

Melihat definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Adapun dalam bidang pendididkan mutu berkenaan dengan, proses, lingkungan sekolah, serta hasil pendidikan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan dunia kerja.

⁴⁰ F. Sarhan, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah* (El-Sherif Mass, 2011), h. 13

⁴¹ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, h. 304-305.

⁴² Muhammad 'Iwad, *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat* (Daral Hamed, 2008), h. 31.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan bersifat relatif, karena tidak semua orang memiliki ukuran yang sama persis, namun demikian jika mengacu pada pengertian mutu secara umum dapat dinyatakan bahwa, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang komponennya memiliki persyaratan dan ketentuan yang diinginkan oleh pelanggan serta menimbulkan kepuasan. Mutu pendidikan adalah baik, jika pendidikan tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

Standar mutu pendidikan dapat dirujuk dari standar nasional pendidikan yang tertera didalam Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional Bab IX Pasal 35 Ayat 1 yang berbunyi :

“Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala”⁴³.

c. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan sangat populer dilingkungan organisasi profit, khususnya diberbagai badan usaha atau perusahaan serta industri, yang memang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi yang sangat kompetitif. dalam *Handbook Of Total Quality Management* menjelaskan bahwa :

⁴³ UU RI No 20 Th. 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*. , h.23-24

*“Total quality management A company-wide application of quality that requires the involvement and participation of everyone in the organization and a strong support and commitment from top management.”*⁴⁴

kutipan diatas menjelaskan bahwa penerapan manajemen mutu diseluruh organisasi maupun perusahaan memerlukan keterlibatan dan partisipasi seluruh individu didalam organisasi serta dukungan dan komitmen yang kuat dari manager puncak.

Kata *Total* berarti setiap orang, hal, aspek terlibat dan berpartisipasi dalam organisasi, *Quality* berarti memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan *Management* berarti usaha untuk mencapai tujuan bersama.⁴⁵

Seperti halnya Mutu definisi manajemen mutu terpadu pun bermacam-macam menurut Santosa dalam Fandy Tjiptono Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.⁴⁶

Menurut Nawawi manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.

Sejalan dengan pengertian dua para ahli diatas maka Nasution mengemukakan Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen

⁴⁴ Christian N., *Handbook of Total Quality Management* (New York USA: Springer Science and Business, 1998), h. xxxii.

⁴⁵ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan.*, h. 6-8

⁴⁶ Fandy Tjiptono, Anastasia Dian, *Total Quality Management.*, h.4.

yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasikan pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus, atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, serta lingkungannya.⁴⁷

Manajemen mutu terpadu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku dan harus diikuti, melainkan seperangkat prosedur dan proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja. Adapun yang membedakan TQM dengan manajemen lainnya adalah berkenaan dengan perbaikan berkelanjutan yang ada didalamnya, yang dimaksud kualitas total dalam TQM bukan berarti perbaikan secara instan melainkan merubah cara melakukan sesuatu menjadi lebih baik secara-terus menerus secara konstan dan selamanya. Hal tersebut sejalan dengan Gopal K. Kanji dalam bukunya *Total Quality Management* yang mengatakan bahwa:

*“differentiates TQM from other management processes is the emphasis on continuous improvement. Total quality is not a quick fix, it is about changing the way things are done forever”*⁴⁸

⁴⁷ Umi Hanik, *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan. . . .*, h. 8-9

⁴⁸ Gopal K. Kanji, *Total Quality Management* (Chapman and Hall in: 1995), h. 03

Adapun konsep mutu dalam dunia pendidikan bila dikaitkan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. Ar-Ra'd ayat 11 sebagai berikut :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۚ

artinya: *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.*⁴⁹

Dari pengertian para tokoh diatas maka dapat penulis simpulkan manajemen Mutu terpadu adalah sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha, yang dilakukan secara terus menerus dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

2. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Menurut Husaini Usman manajemen mutu terpadu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat serta pemerintah.⁵⁰

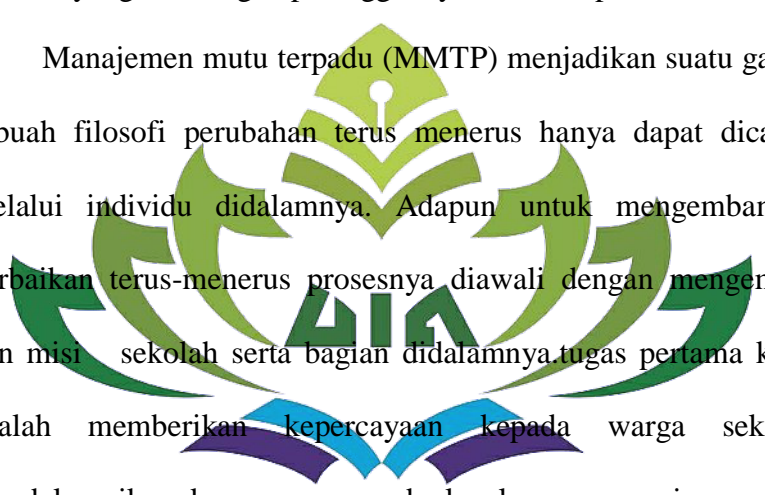
Perbaikan terus-menerus oleh orang jepang disebut *kaizen*. *Kaizen* diterjemahkan sebagai perbaikan sedikit demi sedikit tetapi terus-menerus. Esensi *kaizen* adalah memperbaiki yang kecil-kecil terlebih dahulu namun

⁴⁹ Yasmina Alqur'an Terjemah dan Tajwid. . . . , h. 250.

⁵⁰ Husaini Usman, MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. . . . , h. 602.

sangat vital untuk mencapai keberhasilan. Dengan keberhasilan timbul rasa percaya diri untuk memperbaiki yang besar-besar.⁵¹

Sedangkan misi utama manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Peter semua organisasi yang ingi mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada Mutu. Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya, dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar.



Manajemen mutu terpadu (MMTP) menjadikan suatu gagasan sebagai sebuah filosofi perubahan terus menerus hanya dapat dicapai oleh dan melalui individu didalamnya. Adapun untuk mengembangkan budaya perbaikan terus-menerus prosesnya diawali dengan mengembangkan visi dan misi sekolah serta bagian didalamnya tugas pertama kepala sekolah adalah memberikan kepercayaan kepada warga sekolahnya dan mendelegasikan kewenangan pada level yang sesuai, agar stafnya turut bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu. Jadi MMTP awalnya bersifat dari atas kebawah. Setelah bawahan menerimanya selanjutnya MMTP dilakukan oleh seluruh warga sekolah secara sinergi. Tugas terakhir kepala sekolah adalah “mengucapkan terimakasih” kepada semua pihak yang terlibat dalam penerapan MMTP

Manfaat Manajemen mutu terpadu pendidikan banyak sekali baik bagi pelanggan, institusi, maupun staff. Adapun manfaat manajemen mutu

⁵¹ *Ibid.* h. 603

terpadu bagi pelanggan adalah sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau layanan, pelanggan diperhatikan, kepuasan pelanggan terjamin.⁵²

Manfaat manajemen mutu terpadu bagi Isntitusi adalah terhadap perubahan kualitas atau pelayanan, staff lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya turun, produk cacat berkurang, permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.⁵³

Manfaat manajemen mutu terpadu bagi para staff organisasi adalah adanya pemberdayaan, lebih terlatihnya kemampuan, dan lebih diakui serta dihargai. Manfaat lain dari implementasi manajemen mutu terpadu yang dapat dirasakan dimasa yang akan datang adalah, dapat membuat institusi sebagai *Leader* bukan hanya sekedar *follower* (pengikut), membantu terciptanya *tim work*, membuat istitusi lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan tetntunya dapat membuat istitusi siap dan lebih mudah beradaptasi pada perubahan.⁵⁴

B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Dalam bukunya Jerome S. Arcaro mengemukakan bahwa pada dasarnya sekolah bermutu memiliki 5 karakteristik yang diidentifikasikan seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasarkan pada keyakinan sekolah seperti kepercayaan, kerja sama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga

⁵² Yundri Akhyar, *Total Quality Management*, Jurnal Potensia vol 13. Edisi 01 Januari-juni 2014, h. 10

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.* h. 11.

pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan kostumer serta komitmen untuk mencapai sebuah lingkungan yang memungkinkan staf dan siswa menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya⁵⁵. Adapun 5 prinsip sekolah bermutu dalam Jerome S. Arcaro meliputi:

1. Fokus pada Pelanggan (*costumer*)

Dalam manajemen mutu terpadu pendidikan atau yang lebih dikenal dengan MMTP, konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak lagi hanya bermakna dengan kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Seperti yang dikatakan Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management In Education*

“Organization who take quality seriously know that much of the secret of quality stems from listening to and responding sympathetically to the needs and wants of their customers and clients”⁵⁶

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik. Begitupun dengan pendidikan, pendidikan adalah pelayanan jasa, sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya

Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal serta pelanggan eksternal. pelanggan dalam (*Internal customer*) yang pengelola institusi pendidikan itu sendiri seperti, manager, guru, staff, dan, dan yang kedua adalah pelanggan luar (*External customer*) yang meliputi, masyarakat,

⁵⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* , h.38.

⁵⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management* (London and New York: 2002), h. 15.

pemerintah, komite sekolah serta dunia industri. dalam arti lain sekolah mempunyai pelanggan primer, sekunder, dan tertier. Pelanggan primer sekolah adalah siswa, pelanggan sekunder sekolah adalah orang tua, serta pelanggan tertier sekolah adalah pemerintah dan masyarakat⁵⁷

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan baik. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan dapat ditandai dengan:

- a. Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orang tua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan
- b. Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan
- c. Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.
- d. Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

2. Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan keterlibatan *Stakeholders*)

Dalam suatu sekolah yang tergolong bertaraf internasional, setiap individu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi

⁵⁷ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*, h. 14

diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu, mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.⁵⁸

Rolf E. Rogers dalam bukunya *Implementation of Total Quality Management* mengatakan bahwa :

“ teams get involved in problem detection as well as making the decisions necessary to solve the problems and improve production processes ”⁵⁹

Rolf menjelaskan bahwa tim terlibat dalam deteksi masalah serta membuat keputusan untuk pemecahan masalah agar dapat meningkatkan proses produksi bersama. Adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam lingkup pendidikan dapat ditandai dengan:

- a. Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah
- b. Semua pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Adanya Hubungan saling ketergantungan merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja tim dalam pencapaian tujuan. Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal.

⁵⁸ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, h. 41.

⁵⁹ Rolf E. Rogers, *Implementation of Total Quality Management* (New York London: Routledge, 2013), h. 11

Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan manajemen mutu terpadu pendidikan adalah merubah sebuah institusi sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas tanpa konflik. Untuk meraih sebuah tujuan utama yaitu memuaskan seluruh pelanggan.⁶⁰ Kerja tim yang efektif berprinsip **TEAMWORK** yaitu singkatan dari:



Together : Bersama-sama
Empathy : Pandai merasakan perasaan orang lain
Asist : Saling membantu
Maturity : Saling penuh kedewasaan
Willingness : Saling penuh keikhlasan
Organization : Saling terarur
Respect : Saling menghormati
Kindness : Saling berbaik hati.⁶¹

3. Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam sistem mutu. Dalam Manajemen mutu terpadu Mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*).⁶² pengukuran berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta Mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan

⁶⁰ Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". Vol 5. No. 01. Maret 2013, h. 10-11. <http://ejournal.uin-suska.ac.id>

⁶¹ Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. . . . , h. 614-615.

⁶² Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*. . . . , h. 14-15

yang telah dilaksanakan. Didalam pengukuran inipun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya. , adapun keberhasilan proses pengukuran dalam suatu lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

- a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung kontrol
- b. Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang
- c. Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

4. Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan tetap tinggal atau tidak meninggalkan organisasinya. Sejalan dengan kedua pendapat tersebut Richard M. Steers mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (ketersediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan loyalitas (ketersediaan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan seorang

pegawai terhadap organisasinya.⁶³ Menurut Minners, ada 4 faktor yang mempengaruhi komitmen seseorang diantaranya:

- a. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan
- c. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi.
- d. Pengalaman kerja, pengalaman kerja guru dan staff sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen.⁶⁴

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses, serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas, Bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai. adapun keberhasilan dari menjaga komitmen dalam suatu lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

- 1) adanya komitmen *stakeholders* mewujudkan visi dan misi madrasah
- 2) mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah

⁶³ Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari"., h. 7.

⁶⁴ *Ibid.* h. 8.

- 3) memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik

5. Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari.⁶⁵ para professional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, dan membuat perbaikan yang diperlukan. Adapun konsep ini beritkan dengan firman Allah SWT tercermin dalam Q.S. An-nahl 90 sebagai berikut :



Artinya : sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.⁶⁶

Adapun dalam buku total *Quality Management The Key To Business*

Improvement mengemukakan bahwa:

*“Improvement is a process that must never stop. Once targets are met, new ones are set, aiming for even higher levels of product, process, and service efficiency.”*⁶⁷

⁶⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h. 42.

⁶⁶ Yasmina *Alqur'an Terjemah dan Tajwid*. . . . , h. 277

⁶⁷ *Total Quality Management The Key to Business Improvement* (Springer Science Business Media, 1995), h. 13

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti. Selalu ada target baru setelah target-target terdahulu tercapai. Semua itu bertujuan untuk menjadikan produk, proses serta layanan menjadi lebih baik lagi.

proses perbaikan berkelanjutan bergantung pada dua unsur yaitu:

- a. Mempelajari proses, alat, dan keterampilan yang tepat.
- b. Menerapkan keterampilan baru baru diberbagai kegiatan sekolah.⁶⁸

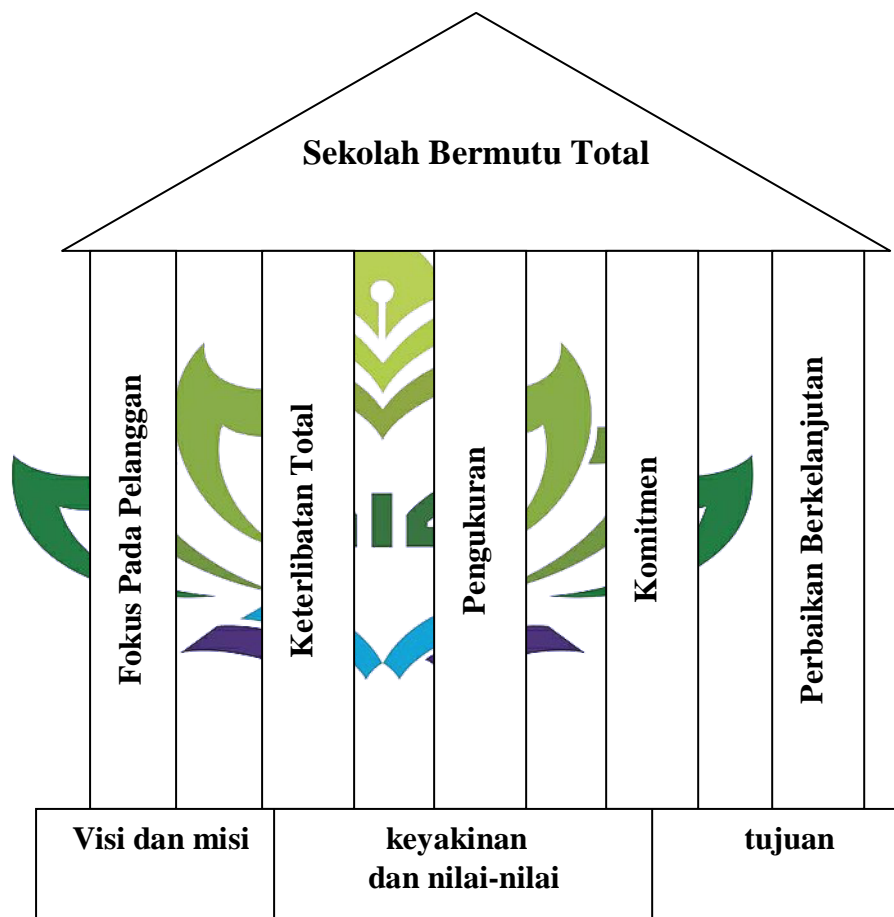
Proses perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) siklus ini merupakan siklus yang *never ending* dan berlaku pada semua kegiatan sekolah, misalnya penerimaan siswa baru. Secara obyektif yang paling pertama diperbaiki adalah budaya kerja dan disiplin dari pelaksana sekolah (guru, karyawan, dan kepala sekolah) semuanya harus memandang siswa sebagai “pelanggan” yang harus dilayani sebaik-baiknya. Pelaksanaan sekolah dituntut selalu bersemangat untuk maju, menambah kemampuan, dan keterampilannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka dihadapan siswa. Apabila semua pelaksanaan sekolah sudah mempunyai budaya kerja, dan disiplin yang tinggi maka implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan dapat secara nyata berjalan dan akan menjadikan sekolah semakin maju, memiliki *brand image*, yang semakin tinggi dan pada akhirnya dapat menciptakan pemimpin-pemimpin berkualitas.⁶⁹

⁶⁸ Linda Wahyuning, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma’arif Bangsalsari”. ,h. 9.

⁶⁹ *Ibid.*

Keberhasilan dari perbaikan berkelanjutan dalam sebuah lembaga pendidikan dapat ditandai dengan:

- 1) secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan
- 2) mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan.



Gambar 5
Lima pilar karakteristik Sekolah Bermutu
Menurut Jerome S. Arcaro

Seperti yang digambarkan diatas , kriteria untuk sekolah bermutu terpadu ditandai dengan lima pilar mutu untuk pendidikan. Komponen paling penting dari mutu adalah pondasi yang mendasari bangunan program

mutu, Keyakinan dan nilai-nilai akan tewujudnya visi dan misi serta tercapainya tujuan sekolahlah yang akan menentukan kekuatan keberhasilan transformasi mutu.

C. Penelitian yang Relaven

Dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya terdapat perbedaan dari segi objek, tempat, subjek, dan waktu penelitian. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:

Jam Jami M. Syukri membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupeten Ketapang Kalimantan Barat. Penelitian tersebut menunjukan bahwa ada beberapa temuan yang berhubungan dengan unsur pokok dari manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan, yang menunjukan bahwa Implementasi manajemen mutu terpadu didalamnya sudah berjalan dengan baik. Adapun temuan-temuan tersebut berupa: 1) SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu melakukan perbaikan dengan meninjau kembali hasil-hasil dua tahun terakhir; 2) mengikut sertakan guru dan staff dalam pengembangan serta pelatihan; 3) berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif dan menyenangkan; 4) serta memberikan penghargaan *reward*; 5) dan memberikan tugas dan informasi yang jelas kepada pendidik.⁷⁰

⁷⁰ Jam M. Syukri, 2016 "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang". h. 14. <http://jurnal.untan.ac.id/>

Adapun Era Yussmina, Murniati, Niswanto membahas tentang implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan kinerja sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja sekolah. SMK Negeri 1 Banda Aceh sudah memiliki sertifikat ISO yang merupakan standar internasional yang diakui untuk sertifikasi manajemen mutu, serta adanya konsultan mutu yang selalu memberikan saran dan pengarahan dalam pengimplementasian manajemen mutu. Adapun bukti yang mendukung keberhasilan manajemen mutu terpadu adalah kecilnya angka pengangguran dari lulusan sekolah, dan adanya keikutsertaan komite sekolah, wali murid, serta adanya dukungan dinas pendidikan serta pemerintah kota.⁷¹

Linda Wahyuning membahas tentang manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari. Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari sudah berjalan cukup baik. Adapun penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari dalam aspek komitmen yang dibangun didalamnya, perbaikan berkelanjutan, serta keterlibatan total dalam lembaga SMP 11 Ma'arif. Dalam segi komitmen yang dibangun SMP 11 Ma'arif memberikan kompensasi agar para karyawan bekerja secara produktif, dalam segi perbaikan berkelanjutan di SMP 11 Ma'arif dilakukan dengan evaluasi kinerja rapat sekolah, dan dalam segi keterlibatan total sekolah melibatkan

⁷¹ Era Yusmina, *et.al.* "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh" Vol 4. No. 02. (November 2014), h. 175-176. <http://jurnal.unsyiah.ac.id>

masyarakat sekitar, komite, serta guru, staff, maupun siswa yang ada didalamnya.⁷²



⁷² Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". ,h. 23.

BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Tanggamus

MTs Negeri 2 Tanggamus berdiri sejak tahun 1983 yang masih bersifat filial dari MTs Negeri Kota Agung. Dan kondisi sementara letaknya di podomoro Kecamatan Talangpadang. Setelah status MTs di negerikan pada tahun 1993 lokasi dipindahkan pada pekon Sukadamai Kecamatan Talangpadang Kabupaten Tanggamus Lampung. Madrasah Tsanawiyah ini berdiri di atas tanah seluas 7.250 m². Dan sudah terakreditasi A. Sejak Madrasah Tsanawiah statusnya menjadi Negeri telah dipimpin oleh Kepala Madrasah selama beberapa kali penggantian. Secara berturut-turut berikut nama-nama Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus dan masa tugasnya :

Tabel 2
Nama-nama Kepala Sekolah yang pernah memimpin
MTs Negeri 2 Tanggamus

No	Nama Kepala Sekolah	Priode
1.	Drs. M. Yusuf	1995 – 1998
2.	Drs. Zaibari	1998 – 2001
3.	Drs. Jamsari	2001 – 2003
4.	Drs. Akhyarulloh, MM.	2003 – 2010
5.	Musannip, S.Ag, MPd.I	2010 – 2017
6.	Hilman, S.Ag, M.Pd.I	2018 – Sekarang

2. Kedudukan

MTs N 2 Tanggamus adalah unit pelaksana teknis di bidang pendidikan dalam lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama, Kepala Bidang Pendidikan Agama Islam atau Kepala Bidang Mapenda Islam pada Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Lampung.

3. Tugas

MTs N 2 Tanggamus mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran Agama Islam sekurang-kurangnya 30% sebagai mata pelajaran dasar, di samping pendidikan dan pengajaran umum, selama 3 tahun bagi tamatan MI atau sederajat.

4. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas MTs N 2 Tanggamus mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan pendidikan tingkat Tsanawiyah/lanjutan pertama sesuai dengan kurikulum dan kalender pendidikan yang berlaku.
- b. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan bagi para siswa.
- c. Membina hubungan kerja sama dengan orang tua siswa dan masyarakat.
- d. Melaksanakan tata usaha dan rumah tangga sekolah, termasuk perpustakaan dan laboratorium.

5. VISI dan MISI

VISI

Religius, Cerdas, Terampil, Berprestasi Dan Berbudaya

MISI

- a. Membentuk warga madrasah yang beriman, bertaqwa , dan berakhlak mulia dengan mengembangkan sikap dan prilaku yang religius baik di dalam madrasah maupun di luar madrasah.
- b. Meningkatkan nilai kecerdasan warga madrasah dalam bidang akademik dan non akademik
- c. Menciptakan peserta didik yang terampil baik dibidang akademik maupun non akademik.
- d. Membentuk peserta didik yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik baik ditingkat regional maupun nasional
- e. Mengembangkan budaya gemar membaca, (5S) Senyum, salam, sapa, sopan ,santun, bekerjasama, saling menghargai, disiplin, jujur, kerja keras, kreatif dan inovatif

6. Tujuan dan Sasaran

Mengacu pada visi dan misi sekolah, serta tujuan umum pendidikan dasar, tujuan Madrasah dalam mengembangkan pendidikan ini adalah sebagai berikut ini.

- a. Semua kelas melaksanakan pendekatan “pembelajaran aktif” pada semua mata pelajaran.

- b. Mengembangkan berbagai kegiatan dalam proses belajar di kelas berbasis pendidikan budaya dan karakter bangsa dan kewirausahaan.
- c. Terpenuhinya perangkat pembelajaran untuk semua mata pelajaran dengan mempertimbangkan pengembangan nilai Religius dan Budi Pekerti Luhur.
- d. Memanfaatkan dan memelihara fasilitas untuk sebesar-besarnya dalam proses pembelajaran
- e. Menciptakan guru yang kompeten dan profesional
- f. Terwujudnya budaya sekolah yang kondusif untuk mencapai tujuan pendidikan antara lain : Gemar Membaca, Kerjasama, Saling Menghargai, Displin , Jujur, Kerja Keras, Kreatif dan Inovatif.
- g. Terwujudnya peningkatan Prestasi dibidang Akademik dan non-Akademik
- h. Terwujudnya suasana pembelajaran yang Menantang, Menyenangkan, Komunikatif, Tanpa Takut Salah, dan Demokratis.
- i. Terwujudnya efisiensi waktu belajar, optimalisasi penggunaan sumber belajar dilingkungan untuk menghasilkan karya dan prestasi yang maksimal.
- j. Terwujudnya lingkungan sekolah yang memiliki Kepedulian Sosial dan Lingkungan, Cinta Damai, Cinta Tanah Air, Semangat Kebangsaan, serta Hidup Demokratis yang menjadi bagian dari pendidikan budaya dan karakter bangsa dan kewirausahaan.

- k. Menjalin kerja sama lembaga pendidikan dengan media dalam mempublikasikan program sekolah.
- l. Menumbuh kembangkan peran serta masyarakat dalam bidang pendidikan
- m. Mewadahi serta memfasilitasi individu maupun masyarakat pemerhati atau pakar pendidikan yang peduli terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara profesional yang selaras dengan kebutuhan pengembangan pendidikan
- n. Selalu mengkaji dan memecahkan permasalahan pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan termasuk kurikulum baik lokal maupun nasional
- o. Menciptakan MTs Negeri 2 Tanggamus sebagai sekolah yang sehat dan unggul
- p. Mengembangkan inovasi pendidikan
- q. Meningkatkan kesejahteraan pegawai atau guru
- r. Meningkatkan mutu pelayanan di bidang pendidikan
- s. Memberi kesempatan peserta didik untuk :
 - 1) belajar untuk beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa,
 - 2) belajar untuk memahami dan menghayati,
 - 3) belajar untuk mampu melaksanakan dan berbuat secara efektif,
 - 4) belajar untuk hidup bersama dan berguna untuk orang lain, dan
 - 5) belajar untuk membangun dan menemukan jati diri melalui proses belajar yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan.

7. Strategi Pencapaian

MTs N 2 Tanggamus dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran sesuai berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan yaitu dengan membuat kebijakan, program dan kegiatan yang merupakan penjabaran dari tujuan dan sasaran.

a. Kebijakan

Kebijakan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Menempatkan tugas guru dan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan mendorong guru untuk meningkatkan kompetensi profesi.
- 2) Memanagen terselenggaranya sistem pengelolaan admistrasi madrasah, yang rapih, akuntabel, efektif dan efesien.
- 3) Mengupayakan penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang lengkap dan optimal.
- 4) Mengefektifkan peran Badan Penegakan Tata tertib Siswa (BPTS) dan pembinaan kepada siswa secara kontinyu.
- 5) Menciptakan lingkungan yang Islami dan kondusif
- 6) Mendorong masyarakat/wali murid untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan program pendidikan di madrasah.
- 7) Memotivasi siswa untuk berprestasi sesuai dengan bakat dan minat siswa.

b. Program

Program yang akan dilaksanakan meliputi:

- 1) Meningkatkan kegiatan pembinaan guru dan pegawai.
- 2) Pembinaan kegiatan admintrasi
- 3) Pengadaan sarana dan prasarana pembelajaran.
- 4) Pembinaan kesiswaan.
- 5) Pembinaan Rohis
- 6) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan.
- 7) Mengefektifkan kegiatan ekstra kurikuler.

c. Kegiatan

Kegiatan yang akan dilaksanakan dalam upaya mengimplementasikan dari kebijakan dan program yang telah dibuat dengan memanfaatkan sumber daya manusia, sumber dana, sarana prasarana pendukung kegiatan. Adapun kegiatan yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kegiatan pembinaan guru dan pegawai.
 - 1) Pembinaan guru dan staf
 - 2) Mengikutertakan guru dalam kegiatan pelatihan.
 - 3) Melaksanakan MGMP
 - 4) Melaksanakan supervisi
- 2) Pembinaan kegiatan admintrasi
 - a) Pembuatan laporan bulanan
 - b) Pengarsipan data

- c) Inventarisasi barang
- d) Penyusunan DUK
- 3) Pembinaan kesiswaan.
 - a) Mensosialissikan tata tertib siswa
 - b) Melaksanakan bimbingan dan konseling
 - c) Merekap poin pelanggaran tata tertib
 - d) Mengadakan kunjungan rumah dalam rangka pembinaan.
- 4) pengadaan sarana dan prasarana pembelajaran.
 - a) Menambah dan memperbaiki alat peraga
 - b) Pengadaan buku-buku perpustakaan
 - c) Pengadaan sarana olahraga, pramuka, UKS dll
 - d) pengembangan Kegiatan Pembelajaran Berpola Boarding School
- 5) Pembinaan Rohis
 - a) Membaca Al-Qur'an sebelum PBM dimulai
 - b) Melaksanakan sholat dzuhur berjamaah
 - c) Melaksanakan PHBI
 - d) Melaksanakan bimbingan baca Al-Qur'an
- 6) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan.
 - a) Menyusun RAPBM
 - b) Mengadakan rapat komite
 - c) Menyusun pengurus komite madrasah
- 7) Pelatihan komputer.
 - a) Melaksanakan pelatihan computer


8) Mengefektifkan kegiatan ekstra kurikuler.

a) Pembentukan sanggar seni

b) Mengikutsertakan siswa dalam berbagai lomba

8. Sarana-Prasarana

Dari sisi bangunan fisik MTs Negeri 2 Tanggamus telah cukup memadai yaitu :

- 
- a. Ruang Kepala Madrasah : 1 buah
 - b. Ruang Kelas : 23 buah
 - c. Ruang Tata Usaha : 1 buah
 - d. Ruang Guru : 1 buah
 - e. Ruang Lab IPA : 1 buah, dengan berbagai macam peralatan Lab. IPA
 - f. Ruang Lab Komputer : 1 buah, dengan 24 unit komputer
 - g. Ruang Lab Bahasa : 1 buah, dengan 20 unit/tape recorder
 - h. Ruang Perpustakaan : 1 buah
 - i. Ruang UKS : 1 buah
 - j. Aula : 1 buah
 - k. Ruang OSIS : 1 buah
 - l. WC dan kamar mandi Kepala : 1 buah
 - m. WC dan kamar mandi guru/TU : 2 buah
 - n. WC dan kamar mandi siswa : 16 buah
 - o. Olah raga : berbagai macam alat olah raga seperti :

: raket, bola, net, lembing, lempar cakram,

: lapangan basket, lapangan tenis meja, bola

: takraw, matras dan lain-lain.

p. Kesenian : Rebana, gitar dan kostumnya.

9. Daya Dukung Internal

a. Guru

Gambaran keberadaan guru dengan berbagai distribusi dapat dilihat sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Tabel 3
Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus
Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	19
2.	Perempuan	32
	Jumlah	51

2) Latar Belakang Pendidikan.

Tabel 4
Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus
Berdasarkan jenjang pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SMA	1
2.	D3	3
3.	S-1	44
4.	S-2	3
	Jumlah	51

Sumber : Daya dukung Internal MTs Negeri 2 Tanggamus

3) Status Kepegawaian

Tabel 5
Jumlah Guru MTs Negeri 2 Tanggamus
Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1.	PNS NIP 15	34
2.	PNS NIP 13	3
3.	Honorer/GTT	14
	Jumlah	51

Sumber : Daya Dukung Internal MTs Negeri 2 Tanggamus

b. Tenaga Administrasi

Deskripsi tenaga administrasi berdasarkan pendidikan dan status kepegawaiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Jumlah Tenaga Administrasi
MTs Negeri 2 Tanggamus

No	Pendidikan Terakhir	Status Kepegawaian				Jumlah
		PNS		Honoror		
		Lk	Prm	Lk	Prm	
1.	SMU/MA/SMK	2	2	1	2	7
2.	D3	-	-	-	-	0
3.	S-1	-	1	-	1	2
	Jumlah	2	3	1	3	9

Sumber : Daya dukung Internal MTs Negeri 2 Tanggamus

c. Siswa

1) Jumlah Siswa 5 tahun terakhir berdasarkan Jenis Kelamin:

Tabel 7
Jumlah Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus 5 tahun terakhir
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Tahun Pelajaran	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	2014/2015	416	467	883
2.	2015/2016	445	451	896
3.	2016/2017	431	464	895
4.	2017/2018	406	442	848
5.	2018/2019	382	475	857

Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

2) Perkembangan Rata-rata Nilai Ujian Nasional 5 tahun terakhir

Tabel 8
Nilai Rata-rata Ujian Nasional MTs Negeri 2 Tanggamus
Lima Tahun Terakhir

MATA PELAJARAN	RATA RATA NEM PADA TAHUN PELAJARAN				
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
BAHASA INDONESIA	7,44	7,00	7,59	7,65	7,53
BAHASA INGGRIS	7,02	6,92	7,57	6,32	5,64
MATEMATIKA	7,62	7,20	7,51	6,83	5,46
IPA	7,63	6,81	7,33	6,76	5,39

Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

d. Kegiatan Belajar Mengajar

Kegiatan belajar mengajar di MTs Negeri 2 Tanggamus meliputi:

1) Kurikuler

a) Seluruh siswa mulai belajar pukul 07.15 WIB hingga 13.30 WIB (8 jam pelajaran) setiap hari kecuali hari Jum'at dimulai pukul 07.30 WIB hingga 11.15 WIB (6 jam pelajar).

b) Suasana tempat belajar sangat kondusif dengan berbagai variasi bentuk.

c) Setiap 15 siswa dibimbing oleh satu orang guru pendamping akademik (PA)

d) Setiap selesai satu pokok bahasan diadakan Evaluasi. Guru memberikan tugas mandiri.

2) Ekstra Kurikuler

a) Pramuka

b) Paskibra

c) Rohis

d) Kursus Bahasa Inggris.

e) Kesenian Qosidah

f) Seni Tari Daerah Lampung

g) PIK

3) Praktik Ibadah

a) Bimbingan baca Qur'an (BBQ)

b) Shalat Dzuhur berjama'ah



c) Qira'atul Qur'an

10. Daya Dukung Eksternal

Komponen daya dukung eksternal antara lain : Tokoh masyarakat, orang tua, tokoh Agama, tokoh Adat, LSM, Dunia Usaha, tokoh Pendidikan yang tergabung dalam Komite Madrasah.

B. Deskripsi Data Penelitian

Manajemen mutu terpadu akan berjalan dengan lancar jika terjalin secara sinergik, adanya keterbukaan, dan komunikasi yang baik dengan seluruh *stakeholders* baik internal maupun eksternal setelah itu barulah dibuat program yang mendukung Visi-Misi, seperti yang diungkapkan oleh kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I yang mengatakan bahwa:

“Jika bicara manajemen mutu terpadu seluruhnya harus berpartisipasi, Jadi Yang pertama di-internal bagaimana saya sebagai kepala sekolah harus memberikan kenyamanan kepada seluruh *stakeholders* yang ada didalamnya yaitu dengan berkomunikasi kepada seluruh *stakeholders* baik itu Guru, TU, penjaga malam, satpam, ataupun yang terlibat langsung maupun tidak langsung di MTs ini. Menurut saya dengan terjadinya komunikasi yang baik antara seluruh *stakeholders* Internal-Eksternal maka yang terjadi kita secara bersama-sama bisa mewujudkan Visi-Misi dan bersama-sama bekerjasama apa yang menjadi beban dan apa yang menjadi cita-cita luhur MTs Negeri dua Tanggamus ini, terkait dengan pembelajaran baik secara langsung maupun tidak langsung , agar kita bisa menjunjung Visi-Misi itu karena Visi-Misi bukan hanya milik madrasah tapi milik kita bersama. Setelah itu kita *manage* secara personalia waka kurikulum, kesiswaaan, humas, sarpras semuanya harus satu kesatuan, sinergik, tidak bisa berjalan masing-masing walaupun masing-masing namun ada koordinasi mengenai tupoksi-tupoksi. Nah disini dibuatlah program yang mendukung visi-misi dan semuanya harus mengacu pada Visi-Misi”⁷³

⁷³ Hilman, kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

Hal ini juga diperkuat oleh Ungkapan dari Ibu Sri Wahyuningsih selaku Guru di MTs Negeri 2 Tanggamus yang mengungkapkan bahwa:

“ Menurut saya kepala sekolah sudah cukup baik ya dalam penerapan Manajemen Mutu sendiri, kepala sekolah juga selalu melibatkan kami sebagai dewan guru dan tentunya walimurid, dan kepala sekolah juga selalau terbuka dan berkomunikasi dengan baik dengan kami, tidak hanya dengan kami malah kepada siswa pun begitu. dan Alhamdulillah implementasi program-program yang kita jalankan juga selalu mendapat banyak dukungan dari orang tua sendiri, dan tentunya sangat menunjang mereka ketika mereka ada diluar nanti, contohnya ada wisuda *tahfidz* yang kita adakan setiap tahun sekali, ada bulan bahasa *English and Arabic*, lalu ada *club-club* mata pelajaran juga untuk menunjang siswa, jadi siswa diharapkan bisa bersaing dengan sekolah-sekolah dari luar ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, dan tentunya bisa berguna dimasyarakat.”⁷⁴

Pernyataan diatas juga didukung oleh ungkapan Wali Murid, yang mengungkapkan bahwa:

“ Karena menurut saya hanya disini yang terbaik didaerah sini, ditambah juga negeri dan saya liat program-program disana juga mendukung, jadi disana anak ga Cuma belajar aja tapi ditambah dengan yang lainnya”⁷⁵

1. Fokus Pada Pelanggan

a. Secara berkala mengadakan pertemuan

Adapun untuk fokus pada pelanggan biasanya sekolah mengadakan rapat antara guru, staff dan orang Tua. Untuk Guru dan staf sendiri rapat dilakukan satu bulan sekali Rapat tidak hanya membahas peran guru Mata Pelajaran namun kesejahteraan Guru pun diutamakan, sedangkan untuk Orang Tua dilibatkan dalam beberapa program, serta

⁷⁴ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

⁷⁵ Wawan, Orang Tua Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Rumah Kediaman Bapak Wawan, 23 januari 2019.

diawal tahun selalu diadakan pertemuan untuk sosialisasi program-program madrasah, seperti yang diungkapkan oleh kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I yang mengatakan bahwa:

“Jadi untuk fokus pada pelanggan sendiri salah satunya kami adakan pertemuan baik itu ada nya rapat guru, staff, orang tua, didalam rapat guru tersebut tidak hanya membahas tentang peran guru mata pelajaran saja tapi juga masalah kesejahtraan guru, hak dan kewajiban guru, staff, dan seluruh *stakeholders*, jadi kesejahteraan guru pun disini kita utamakan. Untuk orang tua sendiri disini lagi-lagi harus adanya komunikasi jadi pihak sekolah setiap awal tahun kita adakan pertemuan dengan wali murid disini kami sebagai pihak sekolah menyampaikan program-program yang berkenaan dengan orang tua siswa, dan dijembatani oleh komite. Seperti contoh program *tahfidz*, program *tahfidz* ini yang membuat kurikulum didalamnya adalah madrasah, kemudian prosesnya sudah berjalan dan ketika akhir tahun adanya wisuda *tahfidz* nah wisuda *tahfidz* ini tidak bisa kita adakan sendiri tanpa bantuan dari wali murid, nah disinilah bukti bahwa pentingnya melibatkan komunikasi dengan wali murid, Dengan hadirnya orang tua sangat besar sekali perannya baik dalam acara wisuda itu maupun prosesnya, ketika anak menghafal diluar jam sekolah perlu adanya pengawasan dari orang tua, jadi intinya tanpa adanya koordinasi dengan komite sekolah maupun wali semuanya tidak akan berjalan. Adapun untuk yang pasti ada pertemuan biasanya awal tahun antara pihak sekolah dengan seluruh wali murid. Jadi dalam memutuskan masalah kita tidak sepihak, kita putuskan bersama-sama antara komite dengan wali dan tentunya dihadiri oleh pihak madrasah.”⁷⁶

⁷⁶ Hilman, kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

Ungkapan kepala sekolah di atas selaras dengan hasil Dokumentasi Madrasah yaitu adanya rapat dengan guru, dan staff, secara berkala untuk membahas program-program Madrasah.



Gambar 6
Rapat Guru, dan Staff MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumentasi MTs Negeri 2 Tanggamus

Hal ini juga diperkuat oleh Ungkapan dari Bapak Sidiq, S.Pd yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk internalnya sekolah selalu mengadakan rapat ya dengan guru, dan staff, disana kita membahas tentang program-program madrasah dan mengevaluasi kegiatan mana yang memang belum memuaskan dan yang harus dipertahankan, Untuk eksternalnya sendiri khususnya orang tua biasanya kita mengadakan pertemuan bagi siswa baru kita adakan pertemuan untuk mensosialisasikan program-program kita dan peraturan-peraturan yang ada dimadrasah, adapun pertemuan lainnya biasanya diadakan ketika pembagian raport.”⁷⁷

Pertemuan antara Wali Murid pun dilakukan setiap awal tahun bagi siswa baru untuk mensosialisasikan program-program dan

⁷⁷ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

peraturan madrasah, hal ini pun diungkapkan oleh Wali Murid yang menyatakan bahwa :

“Iya untuk pertemuan sendiri itu yang paling sering biasanya pas pembagian raport jadi kita orang tua itu dikumpulkan digedung per angkatan pertama kelas 7, setelah kelas 7 dibagikan raportnya nanti dilanjut kelas 8, lalu kelas 9, jadi disana biasanya kalo jika apa-apa nanti disampaikan seperti kemarin ingin ada penambahan sumur nah nanti disampaikan, awal tahun juga begitu biasanya sekolah menjelaskan program dan peraturan madrasah”⁷⁸

Ungkapan Wali Murid di atas selaras dengan hasil Dokumentasi Madrasah yaitu adanya pertemuan dengan Wali murid setiap awal tahun untuk mensosialisasikan program-program dan kebijakan madrasah.



Gambar 7
Pertemuan dengan Orang Tua dan Wali Murid
Sumber : Dokumentasi MTs Negeri 2 Tanggamus

Pada observasi yang dilakukan penulis Pada Fokus pada Pelanggan Internal kepala MTs Negeri 2 Tanggamus juga selalu mengadakan *breaving* dengan memanggil waka-waka keruangannya.⁷⁹

⁷⁸ Ruswati, Orang Tua Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Rumah Kediaman Bapak Wawan, 24 Januari 2019.

⁷⁹ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari – 07 Februari 2019.

b. Memenuhi Harapan Serta Keinginan Pelanggan

Menurut Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, agar memenuhi kebutuhan serta keinginan Pelanggan sejauh ini Madrasah memiliki 2 program unggulan, yaitu program *bilingual class* dan program *Tahfidz*, adapun program *tahfidz* ini bekerjasama dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung serta Tanggamus, seperti yang diungkapkan oleh kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Bapak Hilman S.Ag, M.Pd.I yang mengatakan bahwa:

“ untuk memenuhi harapan serta keinginan pelanggan kita punya salah satu program unggulan madrasah yang disebut *bilingual* itu menjebatani salah satu keinginan pelanggan salah satu bentuk konkret kita punya program dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, antusias masyarakat pun sangat tinggi dengan program ini, jadi ceritanya saya pernah membuat *move* kepada wali bagaimana klo program ini dibubarkan tapi masyarakat menolak, karena ya itu tadi respon masyarakat baik terhadap program ini. menurut mereka jangan sampai *icon* mts ini dihilangkan, dan bukan hanya *bilingual*, kita juga mempunyai program *tahfidz* al-qur'an kita berfokus pada juz 30, 29, dan 28, jadi setiap tahun kita akan adakan wisuda *tahfidz*, dengan bekerjasama dengan Kanwil Kemenag provinsi lampung, dan juga Kanwil Kemenag Tanggamus, jadi disini terbukti kita punya program bukan hanya program tapi benar-benar dijalankan, itu semua untuk dapat memenuhi harapan serta keinginan pelanggan jadi kita juga harus mengacu pada visi-misi yaitu unggul, unggul dalam segala hal nah di sinilah bagaimana kita menjaga visi-misi itu kita harus berusaha bagaimana mengemasnya bagaimana langkahnya dan apa yang harus dilakukan oleh pihak madrasah.”⁸⁰

Ungkapan kepala sekolah diatas selaras dengan hasil observasi penulis yaitu adanya program unggulan yaitu *Bilingual Class*, *Bilingual Clas* ini menjadi salah satu *icon* MTs Negeri 2 Tanggamus dengan pembelajaran menggunakan dua bahasa didalamnya yaitu bahasa arab

⁸⁰ Hilman, kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

dan bahasa inggris, dan ditunjang dengan guru-guru lulusan dari pondok pesantren⁸¹



Gambar 8
Bilingual Class MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Program lain yang mendapatkan dukungan sangat baik dari Wali Murid selanjutnya yaitu program *Tahfidz*, antusias anak-anakpun sangat besar sekali dalam program ini, dalam observasinya penulis melihat setiap istirahat anak-anak menemui pembimbing tahfidz nya masing-masing untuk setoran hafal Qur'an mereka, tidak hanya itu setiap tahunnya MTs Negeri 2 Tanggamus juga mengadakan wisuda *tahfidz* yang bekerjasama dengan dengan Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, dan juga Kanwil Kemenag Tanggamus.⁸²

Hal ini pun sesuai dengan dokumentasi MTs Negeri 2 Tanggamus bahwa setiap tahunnya MTs Negeri 2 Tanggamus mengadakan wisuda *Tahfidz*.

⁸¹ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019.

⁸² Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019.



Gambar 9

Wisuda *tahfidz* MTs Negeri 2 Tanggamus
 Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Menurut kepala sekolah untuk memenuhi harapan serta keinginan juga madrasah mempunyai pengembangan diri sesuai minat dan bakatnya masing-masing, tidak hanya itu MTs negeri 2 tanggamus juga sudah terakreditasi A, hal ini dilakukan agar memudahkan siswa untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi dan tentunya dapat melanjutkan kesekolah favorit atau sekolah pilihan mereka, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan:

“Untuk sementara ini kita bersaing dengan sekolah-sekolah favorit, kita harus membenahi dalam kita kususny dan paling utama adalah akreditasi, karena akreditasi ini sangat menentukan untuk siswanya nanti lanjut kejenjang SLTA, Alhamdulillah sekolah kita sudah terakreditasi A, kamudian kita adakan juga program penambahan jam pelajaran, misalny: Anak ini ingin kepondok kita adakan pembekalan tahfidz, karena kedepan saya prediksi sekolah umum, perguruan tinggi umum, butuh alumni-alumni madrasah yang tidak hanya berwawasan tapi juga diimbangi ilmu agama yang baik, sehingga dapat berguna di masyarakat dan tentu nantinya akan memiliki nilai jual yang tinggi, itu ciri khas keagamaan.
 lalu yang kedua dikita ada pengembangan diri sesuai minat dan bakat anak jika ingin masuk IPA/IPS kita punya grup *science* dan *social*,

sehingga siswa dapat memperdalam bakat dan minat yang nantinya mereka akan pilih, begitupun bagi anak yang suka dengan bahasa kita punya *Arabic* dan *English club*, itu dalam rangka menjawab keinginan kedepan, kita proses sesuai bakat dan minat, sesungguhnya bakat dan minat itu dibentuk mulai dari madrasah walaupun memang diMTs tidak ada jurusan-jurusan namun semua itu terbentuk dari sini.”⁸³

Ungkapan kepala sekolah di atas selaras dengan hasil observasi penulis yaitu MTs Negeri 2 Tanggamus sudah mendapatkan Akreditasi A, dengan adanya akreditasi yang baik ini diharapkan dapat membantu siswa untuk diterima di SLTA favorit⁸⁴



Gambar 10
Akreditasi MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh Ungkapan dari Bapak Sidiq, S.Pd yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk memenuhi harapan serta keinginan pelanggan kita punya program-program unggulan untuk program pembelajarannya kita punya program *bilingual class*, sedangkan untuk program lainnya yang mendukung kita punya program *tahfidz* qur’an dan kita juga punya program klub-klub per mata pelajaran nah itu semua dibentuk

⁸³ Hilman, kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

⁸⁴ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019.

sebagai salah satu cara agar dapat memenuhi harapan pelanggan itu sendiri.”⁸⁵

Untuk diterima di SMA terfavorit MTs Negeri 2 Tanggamus tidak hanya mempunyai akreditasi yang baik namun juga madrasah memfasilitasi bagi peringkat kelas pihak madrasah menyerahkan nilai raportnya ke SMA atau MAN yang sudah cukup bekerjasama dengan MTs Negeri 2 Tanggamus, hal ini selaras dengan ungkapan Ibu Sri Wahyuningsih, S.Pd yang mengemukakan bahwa:

“dengan ditambah dengan mengikuti lomba-lomba atau olimpiade di beberapa sekolah, dan Alhamdulillah kemarin MTs kita menjuari olimpiade yang diadakan di SMA N 1 Pringsewu, nah disitu juga dapat membentuk kepercayaan sekolah-sekolah favorit. Untuk peran dewan guru sendiri, kami selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk sampai ke sekolah yang mereka pilih, adapun untuk peringkat kelas kita memfasilitasi dengan kami serahkan nilai raportnya ke SMA/MAN yang sudah cukup bekerjasama seperti MAN Pringsewu, SMA N 1 Pringsewu, SMA N 1 Gading, dan MAN 1 Bandar Lampung, jadi sistemnya dengan menggunakan nilai raport”⁸⁶

- c. Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.

Menurut Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus dalam memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan maka pihak sekolah mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan jika permasalahan tersebut tidak merugikan dan masih berjalan sesuai visi-misi maka harus diberikan penjelasan kepada Wali murid, adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

⁸⁵ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 Januari, 2019.

⁸⁶ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 Januari, 2019.

“ jika ada kritik dari wali murid, jadi waktu itu ada wali murid yang mengkritik bahwa mata pelajaran di kelas bilingual jangan terlalu diporsir, tapi disini kita lihat lagi kritik itu jika yang dikritik lebih banyak mengandung nilai positif dan tentunya tidak merugikan serta masih berjalan sesuai alur Visi-Misi kita kita harus mengkomunikasikan kita berikan penjelasan kepada wali murid. Malah jika terlalu disiplin menurut saya harus didukung tapi masalahnya jika terlalu kosong nah ini yang harus diperbaiki, jadi tergantung persoalannya. Tapi yang pasti adanya komunikasi siap dikritik maupun memberikan penjelasan, Dan waktu itu juga pernah ada yang mengkritik jangan mengutamakan yang jauh-jauh tapi utamakan terima murid yang didaerah-daerah sini, lalu kita tamping masukannya, lalu kita berikan penjelasan bahwa pak-bu madrasah kita ini madrasah negeri yang namanya madrasah pemerintah itu milik semua orang, kecuali jika ada aturan yang lingkungan-lingkungan madrasah harus diutamakan. Dulu ada tapi memang tidak lama berjalannya. Kami juga tentunya ingin membuat madrasah ini menjadi madrasah yang berkualitas. Anak-anak yang terpilih itulah yang diproses, untuk mencapai cita-cita luhur itu harus ditunjang dengan SDM yang mendukung, proses yang bagus inshaAllah output nyapun bagus. Tetap kita diskusikan itu kemudian kita pilah-pilah mana yang memang harus kita utamakan dan mana yang harus kita fokuskan pada program-program kita, jadi disitulah pentingnya komunikasi harus sama-sama duduk bersama memecahkan masalah sama-sama berdiskusi mengambil jalan keluar”

Sedangkan Menurut Ibu Olyani, S.Pd selaku Guru Bimbingan Konseling agar terjadi kenyamanan adanya keterbukaan antara pihak sekolah dengan pihak Orang Tua, adapun untuk mengatasi permasalahan jadi dibuatkan surat pelanggaran-pelanggaran yang berisi poin-poin dari setiap pelannggarannya, surat tersebut diberikan saat sosialisasi Program ketika perkumpulan Pertama dengan Wali Siswa baru. adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“ Setiap ada kegiatan apapun itu seperti kemarin anak-anak kita yang baru belum dibuatkan surat pelanggaran-pelanggaran surat tersebut diberikan saat sosialisasi Program ketika perkumpulan Pertama dengan Wali Siswa baru, jadi karena kita mau menerapkan itu kesiswa kita wajib untuk memanggil orang tua dan walimurid kita berikan juga kepada walimurid, begitupun kepada guru dan Wali

Pernyataan ibu Olyani, S.Pd selaras dengan hasil observasi penulis bahwa dalam memberikan kenyamanan dan mengatasi permasalahan dengan memuaskan MTs Negeri 2 Tanggamus membuat peraturan dengan menggunakan bobot poin pelanggaran tata tertib peserta didik.⁸⁸

[illegible]

Gambar 11
Bobot poin MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

⁸⁷ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus. 22 Januari, 2019.

⁸⁸ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019.

Pernyataan di atas juga diperkuat oleh Ungkapan dari Ibu Sri Wahyuningsih, S.Pd selaku Guru di MTs Negeri 2 Tanggamus yang mengungkapkan bahwa:

“Ya untuk memberikan kenyamanan kita selalu terbuka tadi ya kita undang orang tuanya setiap awal tahun untuk membicarakan kebijakan-kebijakan yang ada disekolah, jadi ada keterbukaan tidak hanya murid yang tahu tapi orang tua juga faham, jadi nanti jika anaknya bermasalah tidak ada salah faham atau saling menyalahkan. Nah, dari situ juga sudah menimbulkan kenyamanan juga kan, Untuk mengatasi keluhannya kita liat dulu keluhannya apa jika keluhannya sesuai dengan program sekolah kita tampung tapi jika keluhannya tidak sesuai ya kita berikan penjelasan tentunya begitu”⁸⁹

Pernyataan di atas juga didukung oleh ungkapan Wali Murid, yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk kenyamanan saya rasa sudah apalagi ada program *tahfidz* ini, trus juga saya liat wali kelasnya ramah, untuk keluhan saya belum merasakan ya Alhamdulillah dari dulu, karena anak saya juga tidak pernah ada masalah”⁹⁰

d. Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

Menurut Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus untuk Sarana dan Prasarana sudah baik, namun memang belumimbang antara Sarana-Prasarana dengan jumlah Siswa yang ada, adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“ untuk sarana dan prasarana memang belum teralau imbang antara jumlah murid dengan dengan sarana dan prasarana yang ada maka ada hal atau ruang yang lagi-lagi bersangkutan dengan orang tua atau walimurid kita komunikasikan dengan wali, jika tidak bisa kita berusaha mengelola uang yang ada saja, jadi klo urusan sarana dan

⁸⁹ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

⁹⁰ Ruswati, Orang Tua Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Rumah Kediaman Bapak Wawan, 24 januari 2019.

prasarana itu yang menangani waka sarpras baik itu perbaikan, pencatatan, ataupun pengrusakan alami oleh karena itu setiap hari harus diadakan pemeriksaan jadi setiap pagi saya keliling keruang guru, TU, dan penting sekali melakukan komunikasi dengan siswa karena menurut saya seorang pemimpin itu wajib berkomunikasi dengan seluruh *stakeholders* yang ada, itulah kenapa saya sebut terpadu karena tidak hanya satu arah tapi semua arah begitupun dengan kantin jangan salah ya kantin pun termasuk salah satu dari *stakeholders* madrasah”⁹¹

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Sri Wahyuningsih, S.Pd selaku Guru di MTs Negeri 2 Tanggamus Sarana dan Prasarana Sudah berfungsi dengan baik, namun jika memenuhi persyaratan belum maksimal, adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

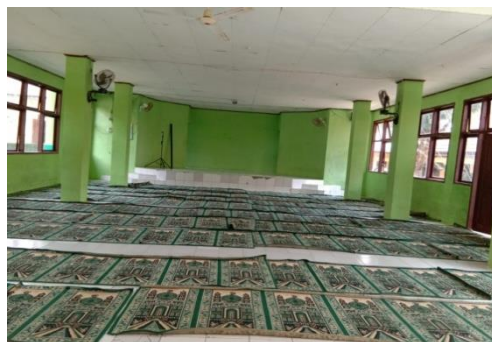
“Jadi kalo berfungsi Alhamdulillah sudah berfungsi dengan baik, namun jika memenuhi persyaratan saya kira mungkin belum maksimal yaa, maka dari itu kita giatkan ada mushola baru, sebelumnya kan sholat dzuhur berjamaah dilakukan di Aula, dan aula itu juga untuk tempat kumpulan dan jika ada acara-acara seperti bulan bahasa, mangka dari itu sekarang kita mulai bangun mushola, lalu juga toilet yaa toilet siswa itu hanya ada 16 toilet, sudah cukup banyak ya, tapi ya itu jika dibandingkan dengan siswa yang ada saya kira masih belum cukup”.⁹²

ungkapan Ibu Sri Wahyuningsih, S.Pd selaku Guru di MTs Negeri 2 Tanggamus selaras dengan observasi Penulis yaitu Sarana dan pra-sarana yang dibangun di MTs Negeri 2 Tanggamus harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada, dalam hal ini madrasah

⁹¹ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

⁹² Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

menggiatkan adanya Mushola baru karena sebelumnya siswa, Guru, dan staff melakukan sholat dzuhur berjamaah di Aula⁹³



Gambar 12

Aula dan pembangunan masjid MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Dalam observasi ini juga penulis menemukan masih adanya kekurangan pada jumlah toilet yang ada, Banyak nya jumlah siswa tak sebanding dengan Toilet yang ada, jumlah toilet siswa di MTs Negeri 2 Tanggamus hanya ada 16 toilet, jumlah yang cukup banyak namun masih belum cukup dengan dibandingkan jumlah Siswa yang ada.⁹⁴

Sedangkan menurut Dwi Fitri selaku Siswi MTs Negeri 2 Tanggamus, Sarana dan Prasarana yang ada memang belum sepenuhnya berfungsi dengan baik, seperti contohnya AC kelas. adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalo kelas udah cukup kak tapi kadang AC nya kadang mati”⁹⁵

⁹³ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari- 07 Februari 2019.

⁹⁴ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019.

⁹⁵ Dwi Fitri, Siswi MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Depan Kelas 9 Bill MTs Negeri 2 Tanggamus, 25 januari, 2019.

2. Keterlibatan Total (Kerjasama Tim dan keterlibatan *Stakeholders*)

- a. Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah

Menurut Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus agar kerjasama tim selalu dibina dengan baik antara seluruh *Stakeholders* atau warga sekolah madrasah selalu mengadakan rapat satu bulan sekali yang didalamnya terdapat pembinaan dan pengarahan. adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“ kami selalu mengadakan rapat 1 bulan sekali khusus tentang guru bidang *Study*, jadi disitu kita berikan pembinaan dan pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Nahh untuk rapat dengan wali murid kita lakukan 1 tahun sekali disini kita membahas masalah anak, masalah kedepan, dan masalah tata tertib. Maka rapatnya selain rapat dengan keluarga besar tetapi spesifiknya sebelum itu kita rapat dengan Guru BK kita bahas masalah poin anak, adapun untuk guru matapelajaran kita bahas tentang kurikulum, proses pelaksanaannya, dan alat yang nantinya akan menunjang kurikulum tersebut. Jadi yaitu tadi agar pembelajarannya lancar jadi ada keterbukaan”⁹⁶

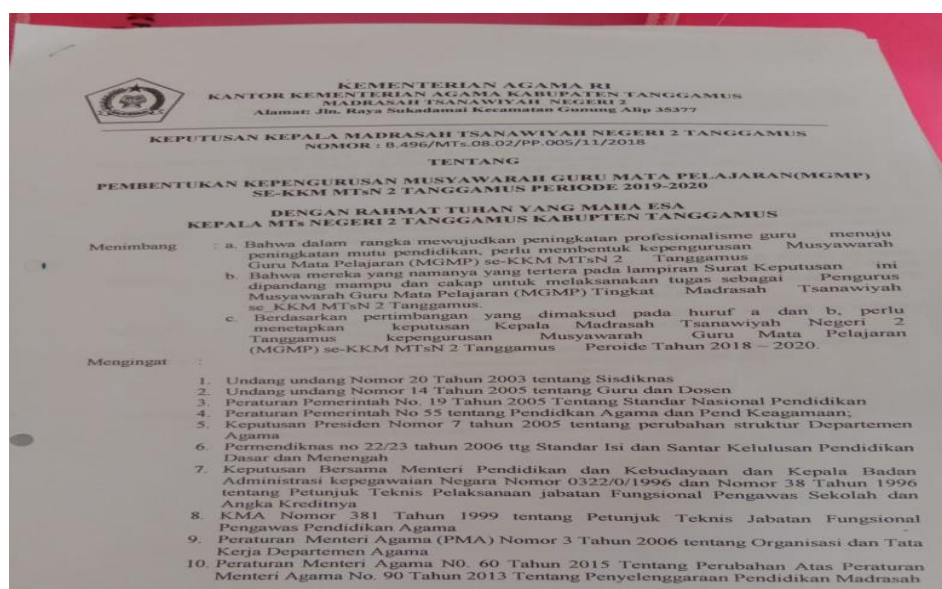
Pernyataan diatas juga didukung oleh Ungkapan dari Bapak Sidiq, S.Pd selaku Staf di MTs Negeri 2 Tanggamus yang mengungkapkan bahwa:

“ . . .selama saya disini kebetulan saya juga pernah menjabat sebagai waka Humas, untuk masalah tim sejauh ini saya pandang bagus karena dari masing-masing bidang studi misal bahasa Indonesia, disitu ada MGMP nya, ada koordinatornya, dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah, begitu juga pelajaran yang lain khususnya pelajaran yang di UN kan, semuanya ada tim-tim untuk memajukan prestasi-prestasi yang diharapkan kepala sekolah dan tentunya kita. Dan sejauh ini saya menilai pembinaan dari kepala sekolah sejauh ini sudah baik dan saya sangat mengapresiasi, baik itu ke guru,

⁹⁶ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

tenaga kependidikan, kesiwa juga jadi kita lebih leluasa kepada kepala sekolah dan saya merasa juga jika ada keluhan sangat ditampung sekali”⁹⁷

Ungkapan dari Bapak Sidiq, S.Pd selaras dengan observasi penulis yaitu dalam masing-masing bidang study MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai MGMP serta menjadi ketua koordinator masing-masing, dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah.⁹⁸



Gambar 13
Pembentukan MGMP MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Adapun ungkapan Ibu Sri Wahyuningsih, S.P.d yang mengungkapkan sebelum pembagian Raport wali murid dikumpulkan di Aula per-angkatan di sana juga ada sedikit bahasan tentang program-program yang sudah berjalan serta kekurangan dari program tersebut, tidak hanya itu untuk dapat selalu berkomunikasi dengan baik dengan

⁹⁷ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

⁹⁸ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

Wali Murid maka setiap Wali Kelas harus mempunyai identitas anak yang didalamnya terdapat nomor telfon Oarang Tua, dalam wawancara dengan penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya yang sebelumnya katakan ada rapat tahunan, dan biasanya diwaktu pembagian raport jadi sebelum raport dibagikan wali murid dikumpulkan di Aula per angkatan nanti disitu lah kita sampaikan apa program-program kita yang sudah berjalan dan keluhannya atau kekurangannya dimana. Adapun untuk wali kelas sendiri biasanya setiap wali kelas punya identitas anak yang didalamnya ada nomor telfon orang tua, jadi jika anak ada penurunan nilai atau tiba-tiba tidak masuk kelas tanpa keterangan kita langsung menghubungi orang tua”⁹⁹

Pernyataan di atas juga didukung oleh ungkapan Wali Murid, yang mengungkapkan bahwa:

“Ya itu dengan ada nya pertemuan pas pembagian raport jadi kita juga bisa tau kegiatan-kegiatan dan peraturan-pertauran yang ada, jadi tidak hanya tahu perkembangan anak kita dari wali kelas saja, tapi juga tau perkembangan sekolah, terus juga ada perkumpulan misalnya mau buat apa atau mau mengadakan apa jadi kita tahu gitu ga cuma anak kita aja yang tau tapi orang tua juga diberi tahu”¹⁰⁰

Begitupun menurut Dwi fitri annisa yang mengatakan bahwa kerjasama antara pendidik dengan siswa pun dibina dengan baik, seperti waktu istirahat selalu ada latihan untuk persiapan lomba baik itu lomba LCT maupun olimpiade, tidak hanya itu untuk ekstrakurikuler pramuka pun pelatihnya tidak hanya dari luar tapi dari beberapa dewan guru juga.

Hal inipun selaras dengan observasi penulis yaitu kepala madrasah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru

⁹⁹ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

¹⁰⁰ Wawan, Orang Tua Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Rumah Kediaman Bapak Wawan, 23 januari 2019.

dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, serta adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada diruangannya saja. Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran pun dibina dengan baik seperti dalam pramuka, pelatih pramuka sendiri juga melibatkan beberapa dewan Guru.¹⁰¹



Gambar 14
Keikutsertaan Guru dalam Ekstrakurikuler pramuka
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

- b. Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, jika Guru maupun Staff dan seluruh *Stakeholders* sudah menjalankan Tupoksi dan tugasnya masing-masing dengan sebaik-baiknya, maka mereka sudah ikut andil dalam pemecahan masalah, dan tentunya bertanggung jawab. adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“Jadi guru, staff itu punya tupoksi dan peranannya masing-masing dan mereka harus menjalankan dengan sebaik-baiknya, dan itu sudah ikut andil dalam pemecahan masalah dan pasti bertanggung jawab, karena setiap individu itu punya nilai dan potensi terbaik dalam dirinya, dan mereka pun diikutsertakan dalam pengambilan keputusan karena setiap keputusan pasti keputusan bersama, contohnya dalam rapat setiap keputusannya harus dijalankan

¹⁰¹ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 januari-07 Februari 2019.

bersama-sama tidak bisa sendiri-sendiri, semuanya punya peran termasuk tukang air minum. Berjalannya sebuah organisasi itu apabila terjadi kenyamanan dalam segala aspek, kalo tidak nyaman tidak akan berjalan dengan baik organisasi itu.”¹⁰²

Adapun yang diungkapkan Ibu Sri Wahyuningsih, S.Pd selaku Guru di MTs Negeri 2 Tanggamus dalam pemecahan masalah madrasah biasanya adanya rapat evaluasi, dan dalam pengambilan keputusan dilakukan tanpa memberatkan pihak manapun, adapun jika permasalahannya dalam skala kecil kepala sekolah hanya memanggil Waka-waka yang bersangkutan. adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“Setiap pemecahan masalah tentu dengan keputusan bersama, karena kita menjalankan nya pun secara bersama-sama, biasanya dalam dalam rapat evaluasi kita lihat hasil ketercapaian dan poin-poin mana yang belum memuaskan kita cari solusinya dengan musyawarah lalu kita ambil keputusannya tanpa memberatkan pihak manapun, adapun jika masalah itu hanya skala kecil kepala sekolah hanya memanggil waka-waka lalu, waka-waka menyampaikan kepada anggota-anggotanya”¹⁰³

Begitupun dalam memberikan kontribusinya terhadap Mutu, menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I jika seluruh *Stakeholders* sudah menjalankan rencana kerja sesuai dengan *job description* masing-masing maka sudah bisa dikatakan memberikan kontribusi mutunya kepada madrasah ini.

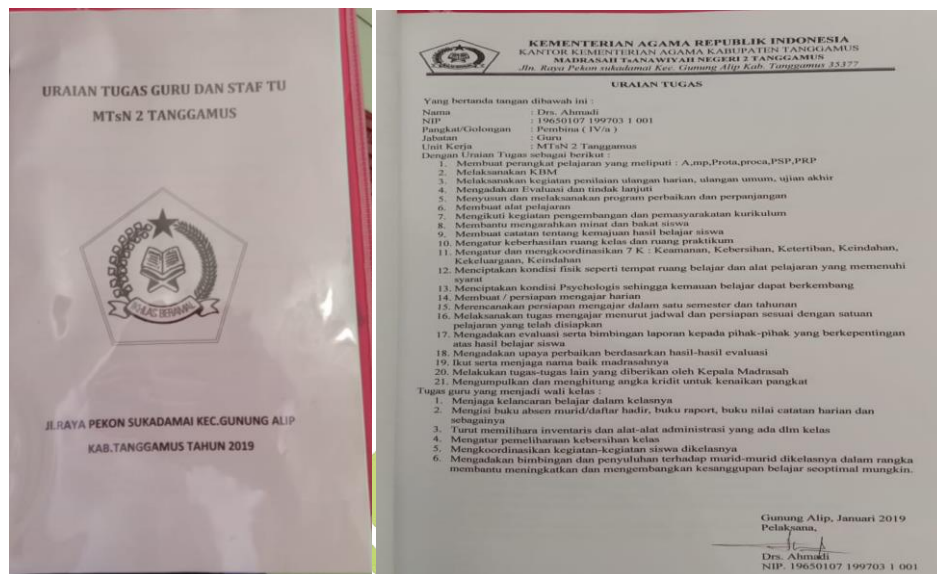
Ungkapan kepala madrasah selaras dengan hasil observasi penulis yaitu Dari hasil Observasi penulis menemukan bahwa kepala

¹⁰² Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹⁰³ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

sekolah, Dewan Guru serta Staff MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai

Tupoksi dan peranannya masing-masing, sesuai *job description* ¹⁰⁴



Gambar 15

Uraian tugas Guru dan staff MTs Negeri 2 Tanggamus

Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Olyani, S.Pd selaku

Guru Bimbingan Konseling, yang mengatakan bahwa:

“ Yang pertama saya punya Tupoksi jadi yang paling awal itu tentu mengerjakan Tupoksi saya sebagai guru BK, adapun klo ada masalah saya bekerjasama dengan Waka Kesiswaan, kita bahas bersama-sama, kita selesaikan bersama-sama, selama ini Alhamdulillah belum pernah naik ke kepala sekolah Karena bisa kita selesaikan dan atasi jadi Alhamdulillah semuanya berjalan lancar”.

105

¹⁰⁴ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 februari 2019.

¹⁰⁵ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

3. Pengukuran

- a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung kontrol

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I sejauh ini madrasah sudah menciptakan struktur organisasi yang mengadung kontrol dengan kepala sekolah sebagai manager dan dibantu oleh 4 Waka yang ada, ini menjadi salah satu upaya mengontrol kinerja supaya semuanya terkoordinasi dengan baik, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan:

“ Ya karena Salah satu kewajiban manager adalah mengontrol setelah itu mengevaluasi, disini sekolah mempunyai struktur organisasi kepala sebagai penanggung jawab. Dibagian bidang administrasi ada kepal TU, dan lainnya yaa. jadi di bawah kepala itu ada 4 Waka, waka kurikulum membawahi guru, nah itu upaya untuk mengonrol kinerja, supaya semuanya terkoordinasi baik dengan pimpinan”¹⁰⁶

Pernyataan di atas juga didukung oleh Ungkapan dari Bapak Sidiq, S.Pd yang mengungkapkan bahwa:

“ Setiap sekolah pasti dan tentu ada yang namanya kontrol jadi ada struktur organisasi ada waka-waka dibawahnya dan dikepalai oleh kepala sekolah, begitupun ekstrakurikuler ada koordinator dan pembimbingnya masing-masing dan itu salah satu control bagi kepala sekolah. Dan biasanya juga kepala sekolah setiap pagi sebelum KBM dimulai melihat dan mengontrol kelas apakah sudah ada guru atau belum”.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹⁰⁷Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

Begitupun ungkapan Dwi Fitri selaku Siswi MTs Negeri 2 Tanggamus, yang mengungkapkan bahwa:

“ Ia kak setiap pagi setiap tadarus baca al-qur'an biasanya kepala sekolah keliling, kadang juga kepala sekolah mengetes kemampuan berbahasa arab kami ka”¹⁰⁸

Ungkapan diatas selaras dengan observasi penulis MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dibidang administrasi ada kepala TU, serta terbagi menjadi 4 waka: Waka kurikulum, humas, kesiswaan, dan Sarpras, dengan kepala madrasah sebagai penanggung jawab, semua itu dilakukan untuk mengontrol kinerja agar terkoordinasi dengan baik kepada pimpinan.¹⁰⁹



Gambar 16
Papan Struktur organisasi MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹⁰⁸ Dwi Fitri Siswi MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Depan Kelas 9 Bill MTs Negeri 2 Tanggamus, 25 Januari, 2019.

¹⁰⁹ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

tidak hanya itu dalam melakukan observasi penulis juga melihat Kepala madrasah setiap pagi selalu mengontrol jalannya pembelajaran ketika siswa sedang *tadarus Qur'an*.¹¹⁰

- b. Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I evaluasi secara berkala dilakukan pada rapat-rapat evaluasi, baik itu mengevaluasi proses maupun kendala yang ada didalamnya, adapun dalam wawancara nya dengan Penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya karena evaluasi itu sangat penting. rapat-rapat evaluasi yang kita lakukan dalam rangka memberikan tanggung jawab kepada semuanya, tentang bagaimana prosesnya dan kendala yang ada didalamnya. Baik itu kendala dari buku atau sarana penunjang jadi kami sangat mengupayakan itu semua, yang terpenting solusi dan kendala-kendala harus disampaikan dan tentunya kami proses, tidak bisa masalah kelihatan walaupun kecil tidak disampaikan alasannya takut dimarah, tidak bisa juga hanya catatan-catatan tapi tidak diproses, disini juga bendahara harus ikut andil dan tentunya sigap, lagi-lagi ini yang disebut terpadu semua ada keterlibatan dan tentunya ada tindak lanjut disitulah bisa lihat ketercapaian pimpinan”¹¹¹

Sedangkan untuk evaluasi bagi tenaga pendidik dilakukan supervisi, supervisi dilakukan 6 bulan sekali, hal ini pun diungkapkan Ibu Olyani, S.Pd beliau mengungkapkan bahwa:

“Ya jadi ada yang dinamakan supervise kelas yang didakan 1 tahun dua kali jadi setelah di supervisi guru tersebut ada format penilaiannya,

¹¹⁰ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

¹¹¹ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

jadi di situ bisa dilihat disisi mana kekurangan guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki kedepannya”¹¹²

Hal ini pun selaras dengan hasil observasi penulis bahwa Evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Tanggamus dilakukan dalam bentuk supervisi yang dilakukan madrasah setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor bersal dari Kepala Madrasah dan juga Guru Senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus, dari situ bisa terlihat apa kekurangan dari Guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki selanjutnya.¹¹³

SUPERVISI KELAS MTs N 2 TANGGAMUS

Nama Guru: Kurniawati, Ana
 NIP: 196707181998031002
 Mata Pelajaran: IPA
 Jam Pelajaran: 6-7/8A
 Tahun Pelajaran: 2018-2019

Kompetensi Dasar:
 1. Geste, Berke, dan Melakukan hidup di sekitarnya
 2. Mengetahui dan Mengetahui sekitarnya
 3. Mengetahui dan Mengetahui sekitarnya
 4. Mengetahui dan Mengetahui sekitarnya

No	INDIKATOR / ASPEK YANG DINILAI	SKOR
I	Performa / Penampilan	
a.	Keterampilan Bicara	1 2 3 4 5
b.	Korapah rambut, kuku, sepatu dan lain-lain	1 2 3 4 5
II	Perangkat Mengajar	
a.	Program Tahunan, Semester dan Bulanan	1 2 3 4 5
b.	Silabus / satuan pelajaran	1 2 3 4 5
c.	Rencana Pelaksanaan Pembelajaran	1 2 3 4 5
d.	Analisis Uraian Harian / Semester	1 2 3 4 5
III	Pra Pembelajaran	
1.	Memeriksa Kesiapan siswa	1 2 3 4 5
2.	Melakukan Kegiatan Apersepsi	1 2 3 4 5
3.	Memberikan Motivasi pada siswa	1 2 3 4 5
IV	Kegiatan Pembelajaran	
A	Penggunaan Materi Pelajaran	
4.	Menyebutkan penggunaan materi pembelajaran	1 2 3 4 5
5.	Mengaitkan materi dengan pengetahuan lain yang relevan	1 2 3 4 5
6.	Menyampaikan materi dengan jelas dan sesuai dengan hirarki belajar	1 2 3 4 5
7.	Mengaitkan materi dengan realita kehidupan	1 2 3 4 5
B	Pendekatan / Strategi Pembelajaran	
8.	Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai	1 2 3 4 5
9.	Melaksanakan pembelajaran secara runtut	1 2 3 4 5
10.	Mengaitkan pengetahuan kelas	1 2 3 4 5
11.	Melaksanakan pembelajaran yang bersifat kontekstual	1 2 3 4 5
12.	Melaksanakan pembelajaran yang memungkinkan tumbuhnya kebiasaan positif	1 2 3 4 5
13.	Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan alokasi yang direncanakan	1 2 3 4 5
C	Pemanfaatan sumber belajar / Media Pembelajaran	
14.	Menggunakan media secara efektif dan efisien	1 2 3 4 5
15.	Mengaitkan pesan yang menarik	1 2 3 4 5
16.	Melakukan siswa dalam pemanfaatan media	1 2 3 4 5
D	Pembelajaran yang memicu dan memelihara keaktifan siswa	
17.	Menumbuhkan partisipasi siswa dalam pembelajaran	1 2 3 4 5
18.	Menumbuhkan sikap terbuka terhadap respon siswa	1 2 3 4 5
19.	Menumbuhkan kecerdasan dan antusiasme siswa dalam belajar	1 2 3 4 5

INDIKATOR / ASPEK YANG DINILAI

No	INDIKATOR / ASPEK YANG DINILAI	SKOR
E	Pemilaian Proses Hasil Belajar	
20.	Memeriksa kemajuan belajar selama proses pembelajaran	1 2 3 4 5
21.	Melaksanakan penilaian akhir sesuai dengan kompetensi (tujuan)	1 2 3 4 5
F	Penggunaan Bahasa	
22.	Menggunakan bahasa lisan dan tulis secara jelas	1 2 3 4 5
23.	Mengaitkan pesan dengan gaya yang sesuai	1 2 3 4 5
G	Penutup	
24.	Melaksanakan refleksi atau membuat rangkuman dengan melibatkan siswa	1 2 3 4 5
25.	Melaksanakan tindak lanjut dengan memberikan arahan, atau kegiatan atau tugas sebagai bagian remedial / pengayaan	1 2 3 4 5
Total Skor		112

Keterangan :
 1. = sangat tidak baik
 2. = tidak baik
 3. = kurang baik
 4. = baik
 5. = sangat baik

Kriteria Jumlah Skor :
 30 - 53 = sangat tidak baik
 54 - 77 = tidak baik
 78 - 101 = kurang baik
 102 - 125 = baik
 126 - 150 = sangat baik

Catatan Supervisor :
 Kurang Memberikan Motivasi
 Lebih Sesuai Sekolah PBH
 4 Sept 2018

Guru Mata Pelajaran : Kurniawati, Ana
 NIP. 196707181998031002

Guru Pembimbing : Hilman, S. Ag. M. Pd. 1
 NIP. 196707181998031002

Gambar 17
 Lembar Supervisi Akademik 2018 MTs Negeri 2 Tanggamus
 Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹¹² Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 Januari, 2019.

¹¹³ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

- c. Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I agar tercover dengan baik dan jelas maka dibuat deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program semester dan tahunan, adapun dalam Tata Usaha terdapat pembagian masalah kepegawaian, adapun dalam wawancara dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“Iya tentu ya seperti guru ada RPP, ada SP, program tahunan, Program semester, itu penyebaran dari deskripsi tadi, klo di TU ada pembagian masalah Kepegawaian. Jadi tidak lagi kegiatan tahunan tidak tercover karena sudah jelas”¹¹⁴

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Olyani, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Iya jadi ada yang namanya RPP, jadi di RPP itu sudah jelas dan kelihatan deskripsi masing-masing setiap pertemuan didalam kelas, ditambah juga dengan adanya tupoksi guru di dalam tupoksi itu kita tau apa saja tugas pokok kita sebagai guru”¹¹⁵

Hal ini pun selaras dengan penemuan hasil penemuan penulis bahwa setiap guru ketika mengajar selalu membawa RPP, dan ditambah dengan tupoksi setiap Guru dan staff, sehingga semuanya tercover dengan baik¹¹⁶

¹¹⁴ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹¹⁵ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

¹¹⁶ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

4. Komitmen

- a. Membangun komitmen *stakeholders* mewujudkan visi dan misi madrasah

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I untuk membangun komitmen *Stakeholders* yang ada perlu dilakukan rapat koordinasi agar tetap pada satu tujuan yaitu visi-Misi madrasah dan bagi tenaga kependidikan maupun siswa yang berprestasi atau berkontribusi bagi madrasah, maka madrasah pun memberikan *reward* bagi tenaga pendidik atau siswa tersebut, adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengatakan bahwa:

“ untuk membangun komitmen *stakeholders* yaitu tadi kita lakukan rapat koordinasi, kita ingatkan visi-misi kita dan tentunya kita lakukan evaluasi untuk hal-hal yang belum tuntas kita capai. Lalu kita juga memberikan apresiasi *reward* kepa guru-guru yang berdisiplin dan sangat berkontribusi bagi MTs ini, seperti LCT kemarin Alhamdulillah kita bisa membawa pulang beberapa piala, dan untuk para pelatih kita berikan Reward dan kepada siswa kita panggil kedepan, itu adalah salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih lebih giat dalam melatih anak, begitupun bagi para siswa”¹¹⁷.

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Bapak Sidiq, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Untuk membangun komitmen *stakeholders* sendiri kepala sekolah biasanya melakukan rapat *stakeholders* dengan meminta dukungan seluruh *stakeholders* dan jika ada yang belum terpenuhi tentunya ada evaluasi untuk mewujudkan hal-hal yang belum tercapai, sekolah juga memberikan *reward* kepada guru-guru pembimbing lomba yang menghantarkan anak sampi ketingkat provinsi”¹¹⁸.

¹¹⁷ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹¹⁸ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

Adapun dalam observasi penulis menemukan bahwa MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya terhadap mutu MTs Negeri 2 Tanggamus juga mendapatkan penghargaan sebagai juara 2 publikasi berita terbaik di website kanwil kementerian agama provinsi lampung.¹¹⁹



Gambar 18

Dokumentasi penyerahan penghargaan kepada MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

Selama melakukan observasi penulis juga menemukan MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya pun tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang atau karena alasan tidak belajar hal ini juga diungkapkan oleh beberapa Orang Tua Siswa.¹²⁰

b. mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I untuk membuat suatu peraturan itu yang pertama harus adanya komitmen dari diri sendiri, dan yang paling penting dari seorang

¹¹⁹ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

¹²⁰ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

manager, dan isi dari peraturan itupun penting sekali untuk disosialisasikan agar tidak terjadi kesalahfahaman, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“ Jadi gini pagi jam 07.15 itu harus sudah kumpul dan masuk, awal tahun kita sosialisasikan jika jam 07.15 tidak masuk kita tutup gerbang walaupun itu guru atau pegawai, jadi peraturan ini bukan hanya siswa, jika dia telat kan pasti dia malu dengan saya yang sudah menyambutnya didepan. Jadi siapa yang telat kita ingatkan bahwa harus sesuai ketentuan awal. Jadi membentuk komitmen itu harus dari diri kita dulu ya, dan tentunya harus ada ketegasan namun tetap mengayomi dan tentunya adil”¹²¹

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Olyani, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“untuk siswa sendiri yang paling utama adanya sosialisasi itu penting sekali apalagi bagi siswa baru, dan tadi seperti yang saya bilang diawal adanya keterbukaan dengan wali murid sendiri, agar tidak jadi kesalah fahaman, Jadi disekolah ini setiap masalah pasti punya poin, nah jika point anak itu sudah 100, kita panggil orang tua nya kita selesaikan bersama-sama.

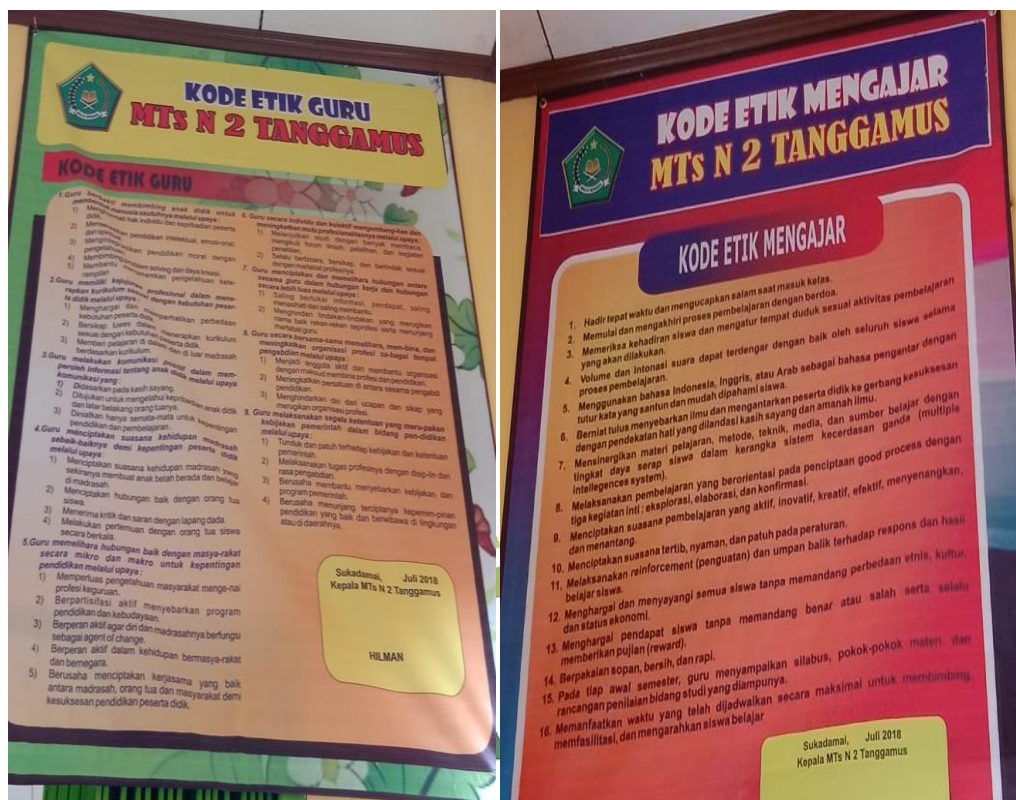
Kalo untuk guru sendiri Sejauh ini jarang sekali ya ada yang tidak mematuhi peraturan biasanya jika ada kesalahan pun ditegurnya melalui waka terlebih dahulu, tapi saya rasa jarang sekali, karena seperti contoh begini jilbab saja kan kita pake jilbab selalu kompak ya jadi jika ada yang tidak memakai warna yang sama tanpa kita tegur juga kita malu sendiri, diliaht siswa juga kan, jadi untuk sejauh ini ditegur terlebih dahulu diberikan arahan begitu.”¹²²

ungkapan Ibu Olyani, S.Pd selaras dengan hasil observasi penulis yaitu Adapun bagi Siswa didalam peraturan setiap masalah mempunyai point masing-masing, jika poin anak sudah 100 maka pihak Madrasah memanggil Orang Tua yang bersangkutan untuk diselesaikan bersama-

¹²¹ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹²² Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

sama, Untuk tenaga pendidik MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai kode etik Guru dan mengajar¹²³



Gambar 19
Papan kode Etik Guru Dan Kode Etik Mengajar MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

c. memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I agar madrasah tetap menjaga komitmennya terhadap Mutu maka siswa diberikan program-program yang menunjang mereka ketika berada dijenjang yang lebih tinggi dan dilingkungan masyarakat, karena memang proses pembelajaran didalam kelas saja tidak cukup, adapun

¹²³ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

untuk tenaga kependidikan diberikan pelatihan-pelatihan yang nantinya menunjang proses pembelajaran, adapun dalam wawancaranya beliau mengungkapkan bahwa:

“Jadi untuk tetap menjaga komitmen terhadap mutu kita berikan program-program baru yang tentunya menunjang siswa setelah berada dijenjang yang lebih tinggi dan berguna ketika berada di lingkungan masyarakat. begitupun dengan tenaga pendidik kita berikan penyuluhan-penyuluhan kepada anggota sekolah, kita berikan pelatihan-pelatihan yang nantinya menunjang proses pembelajaran. Dan yang paling penting kita harus *update* dan mengikuti perkembangan pendidikan semaksimal mungkin”.¹²⁴

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Ibu Sri Wahyuni, S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Ya sebisa mungkin kita harus mengikuti perkembangan pendidikan mengikuti kebutuhan masyarakat juga dengan ditunjang dengan program-program yang baru yang bisa membuat output kita lebih bernilai dan juga dapat membantu mereka di jenjang selanjutnya. Adapun untuk guru saya sendiri harus mempunyai banyak *literature* dan mengikuti pelatihan-pelatihan”.¹²⁵

Begitupun ungkapan Ibu Olyani, S.Pd yang mengatakan bahwa:

"Ia kerana proses pembelajaran didalam kelas saja tidak cukup jadi kami berikan yang terbaik setiap ekstrakurikuler kita berikan pelatih, lalu adanya program-program sekolah yang dapat membantu siswa nantinya, jadi dengan adanya proses pembelajaran yang baik didalam kelas ditambah dengan program-program sekolah dan ekstrakurikuler yang mendukung insyaallah kita dapat meluluskan siswa yang baik dan bermanfaat".¹²⁶

¹²⁴ Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

¹²⁵ Sri Wahyuningsih, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

¹²⁶ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

Hal ini pun di dukung oleh ungkapan dari Ibu Ruswati selaku orang tua siswa yang mengatakan bahwa:

“ Untuk sekaraang ini masih konsisten saya rasa bahkan lebih baik, karena ya itu tadi adik-adik saya aja sekolah disana, ya semoga tahun-tahun selanjutnya lebih konsisten”¹²⁷

Adapun hasil observasi penulis menemukan bahwa Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik MTs Negeri 2 Tanggamus tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siwa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tetapi madrasah pun selalu ikut serta dalam setiap *event* perlombaan¹²⁸



Gambar 20

Piagam dan Piala Penghargaan MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹²⁷ Ruswati, Orang Tua Siswa MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Rumah Kediaman Bapak Wawan, 24 januari 2019.

¹²⁸ Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

5. Perbaikan Berkelanjutan

- a. secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan

Menurut kepala MTs Negeri 2 Tanggamus Bapak Hilman, S.Ag,M.Pd.I untuk memperbaiki setiap proses pendidikan biasanya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada guru pelatihan itupun tidak hanya dihadiri oleh guru MTs Negeri 2 Tanggamus saja, tapi dari luar Madrasah pun ikut serta , adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengungkapkan bahwa:

“Jadi kita berikan pelatihan-pelatihan pada guru, setiap sabtu biasanya ada penyampaian seminar hasil penelitian tindakan kelas, disana juga hadir pengawas dan dihadiri juga oleh guru-guru dari luar MTs ini, disamping itu juga ada pelatihan masal sudah dua kali berjalan Alhamdulillah, itu semua untuk peningkatan SDM kita¹²⁹.

Hal inipun selaras dengan dokumentasi MTs Negeri 2 Tanggamus bahwa untuk memperbaiki setiap proses pendidikan MTs Negeri 2 tanggamus selalu mengadakan seminar dan pelatihan-pelatihan



Gambar 21
Seminar Penelitian Tindakan Kelas
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹²⁹ Hilman, Hilman, Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis , Ruang Kepala MTs Negeri 2 Tanggamus, 21 Januari 2019.

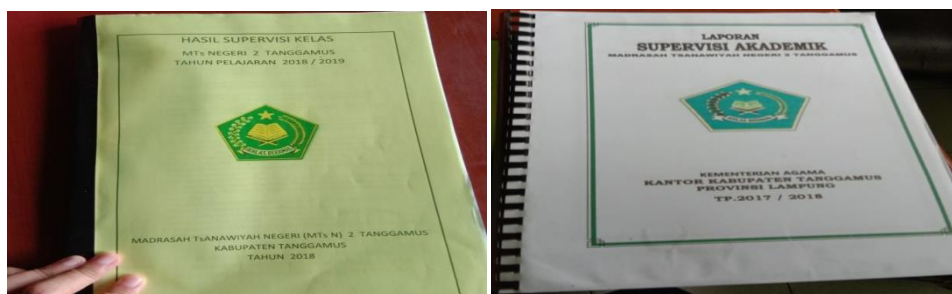
Adapun menurut Bapak Sidiq, S.Pd untuk memperbaiki setiap proses pendidikan sekolah tidak hanya mengadakan pelatihan, tetapi juga adanya supervisi secara berkala yang dilakukan setiap 6 bulan sekali, adapun dalam wawancaranya dengan penulis beliau mengatakan bahwa:

“Seperti saya katakana sebelumnya ada supervise kelas yang dilakukan 6 bulan sekali jadi itu salah satu bentuk memperbaiki proses pendidikan, selain itu juga tahun kemarin ada implementasi K13 jadi mendatangkan dari Palembang langsung mengenai K13 itu sendiri, dan mengundang sekolah-sekolah swasta juga”.¹³⁰

Hal ini pun diperkuat oleh ungkapan Nanda Khumairah selaku siswi MTs Negeri 2 Tanggamus yang mengatakan bahwa:

“Iya kak biasanya ada penilaian dari guru senior atau guru yang sudah lama mengajar”.¹³¹

Ungkapan diatas juga selaras dengan temuan observasi penulis yaitu untuk memperbaiki setiap proses pendidikan Madrasah juga melakukan supervisi kelas yang diadakan setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor berasal dari kepala sekolah dan Guru senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus.¹³²



Gambar 22 Buku Laporan supervisi MTs Negeri 2 Tanggamus
Sumber : Dokumen MTs Negeri 2 Tanggamus

¹³⁰ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 januari, 2019.

¹³¹ Nanda K, MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Depan Kelas 8 MTs Negeri 2 Tanggamus, 25 januari, 2019.

¹³² Observasi Penulis, MTs Negeri 2 Tanggamus 08 Januari-07 Februari 2019

b. mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan.

Menurut Ibu Olyani, S.Pd untuk workshop sendiri ada namun sifatnya panggilan dan dilakukan secara bergilir. Adapun dalam wawancaranya dengan Penulis beliau mengatakan bahwa:

“Untuk workshop sendiri pasti ada juga yang sifatnya panggilan jadi dilakukannya bergilir sesuai dengan panggilan biasanya dilakukan di Palembang atau di Jakarta, pelatihan tadi ada pelatihan tentang berbagai metode pengajaran dan pembuatan RPP, yang biasanya dihadiri oleh Guru-guru Madrasah Swasta dilingkungan Talangpadang, Gunung Alip dan Gisting”¹³³

Hal ini diperkuat oleh ungkapan Bapak Sidiq, S.Pd yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk workshop sendiri itu biasanya bergiliran jadi ada panggilan sistemnya tapi secara bergantian, untuk pelatihan sendiri kemarin ada pelatihan pembuatan RPP dengan mendatangkan supervisor dari luar”¹³⁴



¹³³ Olyani, Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 Januari, 2019.

¹³⁴ Sidiq, Staf MTs Negeri 2 Tanggamus, Wawancara dengan Penulis, Ruang Dewan Guru MTs Negeri 2 Tanggamus, 22 Januari, 2019.

BAB IV

ANALISIS PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan dengan baik walaupun memang masih ada beberapa kendala didalamnya, agar implementasi manajemen mutu terpadu berjalan dengan baik dan lancar maka MTs Negeri 2 Tanggamus berupaya memberikan kenyamanan didalamnya yaitu dengan mengutamakan komunikasi yang baik dengan seluruh *Stakeholders* karena manajemen ini bersifat terpadu jadi seluruh *stakeholders* harus terlibat didalamnya tidak hanya pihak Internal saja, tetapi pihak eksternal pun turut diikutsertakan. Dengan adanya komunikasi yang baik maka madrasah dapat bersama-sama mewujudkan Visi dan Misi MTs Negeri 2 Tanggamus, tidak hanya itu madrasah pun *manage* secara personalia yang terbagi dalam waka kurikulum, kesiswaan, humas, dan sarpras, semuanya harus satu kesatuan tidak berjalan masing-masing walaupun tupoksi yang ada didalamnya berbeda namun tetap harus ada koordinasi didalamnya.

Implementasi program yang dijalankan di MTs Negeri 2 Tanggamus selalu mendapat banyak dukungan dari orang tua, karena program yang dibuat sangat menunjang siswa ketika ada diluar nantinya, seperti program *Tahfidz*, bulan bahasa, *Club-Club* mata pelajaran *social, science, English and Arabic club*, semuanya dilakukan untuk menunjang siswa sehingga siswa diharapkan

dapat bersaing dengan sekolah-sekolah dari luar ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, serta dapat berguna dimasyarakat.

1. Fokus pada pelanggan

- a. Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orangtua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan

Pada Fokus pada Pelanggan Internal MTs Negeri 2 Tanggamus selalu mengadakan rapat dewan Guru, dan Staff setiap bulannya, yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah didalam rapat tersebut membahas program-program yang sedang dijalankan dan evaluasi sejauh mana keberhasilan dan kekurangan dari program-program tersebut, tidak hanya itu kesejahteraan Guru, serta kewajibannyapun diutamakan, adapun jika ada permasalahan dalam skala kecil kepala Madrasah hanya mengadakan *breaving* di kantor dengan dihadiri koordinator masing-masing, dan koordinator tersebut yang menyampaikan kepada anggota-anggota yang bersangkutan.

Adapun untuk Fokus Pada Pelanggan Eksternal MTs Negeri 2 Tanggamus setiap awal tahun mengadakan pertemuan dengan Wali Murid khususnya Siswa baru untuk menyampaikan program-program serta peraturan-peraturan yang ada di dalam Madrasah yang dijembatani oleh Komite, di dalam pertemuan itu Madrasah memberikan ruang bagi Wali Murid untuk membuka sesi Tanya Jawab yang berkaitan dengan MTs Negeri 2 Tanggamus baik dalam hal peraturan, program, atau kebijakan-kebijakan baru yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus,

sehingga tidak adanya kesalah fahaman antara pihak Madrasah dengan Wali Murid atau Orang Tua.

b. Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan

MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai program unggulan yang disebut *bilingual class* , program tersebut sebagai salah satu bentuk untuk memenuhi keinginan serta harapan masyarakat. Antusias masyarakat terhadap program inipun sangat tinggi, hal ini dibuktikan ketika pihak madrasah ingin menghapus dan menghilangkan program ini, namun Wali murid menolak, karena menurut mereka program tersebut sudah menjadi *icon* MTs Negeri 2 Tanggamus.

Program lain yang mendapatkan dukungan sangat baik dari Wali Murid selanjutnya yaitu program *Tahfidz*, karena madrasah memprediksi kedepan perguruan tinggi serta dunia kerja tidak hanya membutuhkan SDM yang berwawasan namun diimbangi dengan ilmu agama yang baik, sehingga berguna di masyarakat dan memiliki nilai jual yang tinggi. program *Tahfidz* ini berfokus pada juz 30, 29 dan 28 dan setiap tahunnya diadakan wisuda *tahfidz* yang bekerjasama dengan Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, dan juga Kanwil Kemenag Tanggamus.

MTs Negeri 2 Tanggamus juga sudah mendapatkan Akreditasi A, dengan adanya akreditasi yang baik ini diharapkan dapat membantu siswa untuk diterima di SLTA favorit, serta dibantu dengan adanya pengembangan yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sesuai minat dan bakat anak seperti *sience club*, *social club*, dan dalam bidang bahasa

terdapat *English and Arabic club*. Semua itu dilakukan dalam rangka menjawab keinginan kedepan.

Para dewan Guru juga selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk sampai kesekolah yang mereka pilih. Adapun untuk peringkat kelas Madrasah memfasilitasi dengan menyerahkan nilai raportnya ke SLTA yang sudah cukup bekerjasama seperti MAN Pringsewu, SMA N 1 Pringsewu, SMA N 1 Gading, dan MAN 1 Bandar Lampung.

- c. Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan maka pihak madrasah setiap awal tahunnya mengundang orang tua siswa untuk membicarakan kebijakan serta peraturan-peraturan yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sehingga adanya keterbukaan, dan tidak terjadi kesalah fahaman antara pihak sekolah dengan Wali murid, adapun bagi siswa madrasah membuat peraturan dengan menggunakan poin-poin kesalahan yang siswa lakukan.

Adapun jika ada kritik dari Wali murid ataupun masyarakat pihak madrasah mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan, jika permasalahan tersebut tidak merugikan dan masih berjalan sesuai visi-misi maka harus diberikan penjelasan kepada Wali murid tersebut.

- d. Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

Jumlah siswa yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus memang belum diimbangi dengan jumlah Sarana dan prasarana yang ada , maka dari itu madrasah menggiatkan adanya Mushola baru karena sebelumnya siswa, Guru, dan staff melakukan sholat dzuhur berjamaah di Aula, dalam pembangunan ini Madrasah melibatkan Wali Murid baik itu dalam hal dukungan material maupun non-material, namun dalam hal ini memang tidak bersifat memaksakan.

Banyak nya jumlah siswa tak sebanding dengan Toilet yang ada, karena di MTs Negeri 2 Tanggamus jumlah toilet siswa hanya ada 16 toilet jumlah yang cukup banyak namun masih belum cukup dengan dibandingkan jumlah Siswa yang ada.

2. Keterlibatan Total (*Kerjasama Tim dan keterlibatan Stakeholders*)

- a. Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah

MTs Negeri 2 Tanggamus selalu mengadakan rapat 1 bulan sekali khusus Guru Bidang Studi, disitulah Guru diberikan pembinaan dan pengarahan, adapun jika berkaitan dengan Guru BK maka membahas tentang poin anak, dan jika berkaitan dengan Guru Mata pelajaran maka membahas Kurikulum, proses pelaksanaannya, serta alat yang nantinya mendukung proses pembelajaran.

MTs Negeri 2 Tanggamus juga dalam masing-masing bidang study mempunyai MGMP serta menjadi ketua koordinator masing-masing, dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah, khususnya pelajaran yang di UN kan, semua ada tim-tim untuk memajukan prestasi-prestasi yang diharapkan .

Dari hasil wawancara dengan beberapa dewan Guru pun mengatakan kepala madrasah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, serta adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada di ruangnya saja, begitupun jika ada peraturan, kegiatan, atau kebijakan baru kepala sekolah selalu mengkomunikasikan dengan dewan Guru dan Staff yang resminya dilakukan di dalam rapat, adapun jika akan dilakukan lomba LCT, Olimpiade kepala sekolah selalu mengadakan rapat kecil dengan tim-tim nya dan melakukan *breaving* serta doa bersama.

untuk pertemuan dengan Wali Murid dilakukan 1 tahun sekali dalam pertemuan tersebut membahas tentang program, kebijakan, serta tata tertib Madrasah, dan untuk wali kelas setiap Wali Kelas mempunyai identitas anak yang didalamnya terdapat nomor telfon orang tua.

Kerjasama antara Guru dan siswa di luar jam pelajaran pun dibina dengan baik seperti dalam pramuka, pelatih pramuka sendiri juga melibatkan beberapa dewan Guru.

- b. Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu

Dewan Guru serta Staff MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai Tupoksi dan peranannya masing-masing, menurut kepala sekolah jika Guru dan Staff sudah menjalankannya dengan sebaik-baiknya sesuai *job description* dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya, maka sudah ikut serta dalam satu pemecahan masalah dan memberikan kontribusinya terhadap Mutu, tidak hanya itu Guru dan Staff juga diikutsertakan dalam pengambilan keputusan, keputusan yang ditetapkan juga natinya tanpa memberatkan pihak manapun, karena keputusan itu akan dijalankan secara bersama-sama. Adapun jika permasalahan tersebut hanya dalam skala kecil maka kepala sekolah hanya memanggil koordinator atau Waka yang bersangkutan untuk mengadakan *Breaving* dan koordinator yang nantinya akan menyampaikan kepada anggotanya.

Dalam memberikan kontribusinya terhadap Mutu, setiap guru di MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai cara yang berbeda-beda tetapi tetap satu tujuan, ada yang mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan, ada juga yang memperbanyak *literature* tentang berbagai metode pengajaran

3. Pengukuran

- a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung kontrol

MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dibidang administrasi ada kepala TU, serta terbagi menjadi 4 waka: Waka kurikulum, humas, kesiswaan, dan Sarpras, dengan kepala madrasah sebagai penanggung jawab, semua itu dilakukan untuk mengontrol kinerja agar terkoordinasi dengan baik kepada pimpinan, tidak hanya itu ekstrakurikuler pun terdapat pembina dan pelatihnya masing-masing, dan Kepala madrasah pun setiap pagi sebelum KBM dimulai yaitu ketika siswa sedang *tadarus* selalu mengontrol jalannya pembelajaran

- b. Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang

Evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Tanggamus dilakukan dalam bentuk rapat evaluasi yang membahas tentang kendala-kendala dalam setiap program dan proses pembelajaran, dari rapat ini diharapkan Guru dan Staff dapat memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang muncul.

Evaluasi berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi yang dilakukan madrasah setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor bersal dari kepala sekolah dan guru senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus,

dari situ bisa terlihat apa kekurangan dari Guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki selanjutnya.

- c. Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

MTs Negeri 2 Tanggamus menjabarkan deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester, adapun untuk di TU adanya pembagian masalah kepegawaian, dan pembuatan laporan bulanan, sehingga seluruh kegiatan yang ada dapat ter-kover dengan jelas.

4. Komitmen

- a. adanya komitmen *stakeholders* mewujudkan visi dan misi madrasah

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam membangun Komitmen untuk mewujudkan Visi-Misi yaitu dengan mengadakan rapat koordinasi mengingatkan kembali visi dan misi madrasah dan mengevaluasi hal-hal yang belum tercapai dengan tuntas. Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu MTs Negeri 2 Tanggamus juga mendapatkan penghargaan sebagai juara 2 publikasi berita terbaik di website kanwil kementrian agama provinsi lampung.

MTs Negeri 2 Tanggamus juga memberikan apresiasi *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti olimpiade atau lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih

dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan-perlombaan selanjutnya.

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya pun tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang atau karena alasan tidak belajar hal ini juga diungkapkan oleh beberapa Orang Tua Siswa, karena madrasah beranggapan memulangkan siswa lebih awal itu sangat beresiko besar bagi Madrasah, karena dikhawatirkan siswa tidak pulang langsung kerumah masing-masing, jadi disini madrasah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat.

b. mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah

MTs Negeri 2 Tanggamus sebelum menetapkan peraturan dan tata tertib yang ada maka pihak Madrasah mensosialisasikan terlebih dahulu peraturan-peraturan tersebut, baik dalam pertemuan dengan Wali Murid, Siswa, maupun Wali kelas, agar tidak terjadi kesalahfahaman. jika peraturan tersebut berlaku bagi Guru dan Staff maka disosialisasikan melalui rapat atau Waka yang bersangkutan.

Adapun bagi Siswa didalam peraturan setiap masalah mempunyai poin masing-masing, jika poin anak sudah 100 maka pihak Madrasah memanggil Orang Tua yang bersangkutan untuk diselesaikan bersama-sama, adapun untuk tenaga pendidik jika melakukan kesalahan atau tidak mematuhi peraturan ditegur dan diberikan arahan melalui Waka yang bersangkutan terlebih dahulu, dalam hal ini MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai kode etik Guru dan kode etik mengajar.

- c. memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik, maka madrasah sebisa mungkin memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siwa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tidak hanya itu program-program tersebut juga diharapkan dapat berguna ketika siswa berada dilingkungan masyarakat.

Begitu juga dengan tenaga pendidik Madrasah memberikan pelatihan-pelatihan yang akan menunjang peruses pembelajaran. Dan yang paling penting madrasah harus tetap *update* dan mengikuti perkembangan pendidikan semaksimal mungkin.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik MTs Negeri 2 Tanggamus juga tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siwa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tetapi madrasah pun selalu ikut serta dalam setiap *event* perlombaan

Setiap ekstrakurikuler juga terdapat pelatih dan pembimbingnya masing-masing karena proses pembelajaran di dalam kelas saja tidak cukup, jadi dengan adanya proses pembelajaran yang baik didalam kelas, didukung oleh program-program madrasah serta adanya ekstrakurikuler

yang mendukung Madrasah berharap dapat membentuk siswa yang baik, unggul, dan berguna di Masyarakat.

5. Perbaikan Berkelanjutan

- a. secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam memperbaiki setiap proses pendidikan Madrasah memberikan pelatihan-pelatihan seperti implementasi K13 yang mendatangkan pembicara dari Palembang, pelatihan itupun mengundang beberapa sekolah yang ada di Tanggamus.

untuk memperbaiki setiap proses pendidikan Madrasah juga melakukan supervisi kelas yang diadakan setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor berasal dari Guru senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus.

- b. mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan.

Workshop bagi tenaga pendidik yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sifatnya panggilan dan dilakukan secara bergilir untuk workshop biasanya dilakukan di Jakarta atau Palembang. adapun untuk pelatihan, biasanya Madrasah mendatangkan Supervisor dari luar seperti yang sudah dilakukan dalam waktu dekat ini yaitu pelatihan ada berbagai metode pengajaran dan pembuatan RPP, yang dihadiri oleh Guru-guru Madrasah Swasta dilingkungan Talangpadang, Gunung Alip dan Gisting.

B. Pembahasan

Menurut Husaini Usman manajemen mutu terpadu pendidikan adalah budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan sekolah, demi kepuasan jangka panjangnya, dengan partisipasi warga sekolah, keluarga, masyarakat serta pemerintah.¹³⁵ Misi utama Manajemen mutu terpadu pendidikan adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Peter semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus obsesi pada Mutu. Mutu harus sesuai dengan persyaratan keinginan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sekolah akan kehilangan pelanggannya, dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup dan bubar.¹³⁶

Dalam penelitian di MTs Negeri 2 Tanggamus ini penulis menggunakan teori dari Jerome S. Arcaro tentang 5 pilar mutu, Jerome menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu Fokus pada pelanggan, Keterlibatan total, Pengukuran, komitmen, serta Perbaikan berkelanjutan.¹³⁷

1. Fokus Pada Pelanggan

Edward Sallis menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki kualitas yang baik didapatkan dengan banyak mendengarkan dan

¹³⁵ Husaini Usman, *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. . . . , h. 602.

¹³⁶ Yundri Akhyar, *Total Quality Management*, Jurnal Potensia vol 13. Edisi 01 Januari-juni 2014, h. 10

¹³⁷ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h.43-44.

menanggapi kebutuhan serta keinginan pelanggan mereka secara baik dan simpatik.¹³⁸

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, ketepatan waktu, dan lembaga pendidikan dapat mengatasi keluhan permasalahan dengan baik. Oleh karena itu segala aktivitas pendidikan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Adapun keberhasilan dari fokus pada pelanggan dalam bidang pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Ditandai dengan:

- a. Secara berkala mengadakan pertemuan dengan guru, staff, serta orangtua untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan

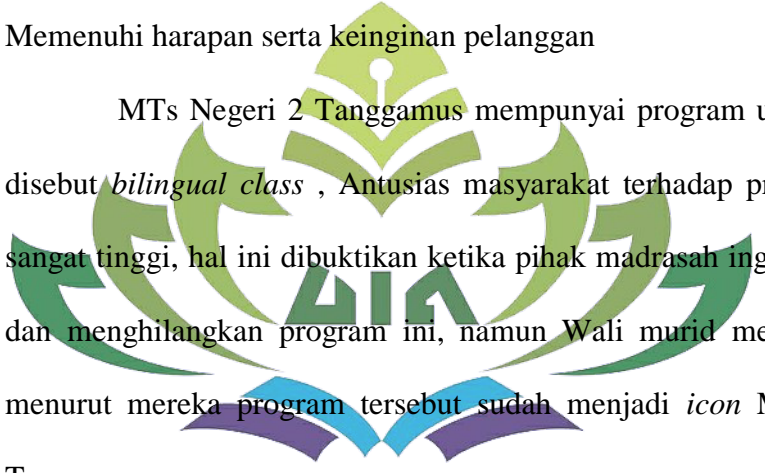
Pada Fokus pada Pelanggan Internal MTs Negeri 2 Tanggamus selalu mengadakan rapat dewan Guru, dan Staff setiap bulannya, yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah didalam rapat tersebut membahas program-program yang sedang dijalankan dan evaluasi sejauh mana keberhasilan dan kekurangan dari program-program tersebut, tidak hanya itu kesejahteraan Guru, serta kewajibannyapun diutamakan, adapun jika ada permasalahan dalam skala kecil kepala Madrasah hanya mengadakan *breaving* dikantor dengan dihadiri koordinator masing-masing, dan koordinator tersebut yang menyampaikan kepada anggota-anggota yang bersangkutan.

Adapun untuk Fokus Pada Pelanggan Eksternal MTs Negeri 2 Tanggamus setiap awal tahun mengadakan pertemuan dengan Wali

¹³⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management* (London and New York: 2002), h. 15.

Murid khususnya Siswa baru untuk menyampaikan program-program serta peraturan-peraturan yang ada didalam Madrasah yang dijembatani oleh Komite, didalam pertemuan itu Madrasah memberikan ruang bagi Wali Murid untuk membuka sesi Tanya Jawab yang berkaitan dengan MTs Negeri 2 Tanggamus baik dalam hal peraturan, program, atau kebijakan-kebijakan baru yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus, sehingga tidak adanya kesalahfahaman antara pihak Madrasah dengan Wali Murid atau Orang Tua.

b. Memenuhi harapan serta keinginan pelanggan



MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai program unggulan yang disebut *bilingual class*, Antusias masyarakat terhadap program inipun sangat tinggi, hal ini dibuktikan ketika pihak madrasah ingin menghapus dan menghilangkan program ini, namun Wali murid menolak, karena menurut mereka program tersebut sudah menjadi *icon* MTs Negeri 2 Tanggamus.

Program lain yang mendapatkan dukungan sangat baik dari Wali Murid selanjutnya yaitu program *Tahfidz*, program *Tahfidz* ini berfokus pada juz 30, 29 dan 28 dan setiap tahunnya diadakan wisuda *tahfidz* yang bekerjasama dengan dengan Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, dan juga Kanwil Kemenag Tanggamus.

MTs Negeri 2 Tanggamus juga sudah mendapatkan Akreditasi A, dengan adanya akreditasi yang baik ini diharapkan dapat membantu siswa untuk diterima di SLTA favorit, serta dibantu dengan adanya

pengembangan yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sesuai minat dan bakat anak seperti *sience club*, *social club*, dan dalam bidang bahasa terdapat *English and Arabic club*. Semua itu dilakukan dalam rangka menjawab keinginan kedepan.

Para dewan Guru juga selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk sampai kesekolah yang mereka pilih. Adapun untuk pringkat kelas Madrasah memfasilitasi dengan menyerahkan nilai raportnya ke SLTA yang sudah cukup bekerjasama seperti MAN Pringsewu, SMA N 1 Pringswu, SMA N 1 Gading, dan MAN 1 Bandar Lampung.

- c. Memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan permasalahan dengan memuaskan.

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam memberikan kenyamanan dan mengatasi keluhan maka pihak madrasah setiap awal tahunnya mengundang orang tua siswa untuk membicarakan kebijakan serta peraturan-peraturan yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sehingga adanya keterbukaan, dan tidak terjadi kesalahfahaman antara pihak sekolah dengan Wali murid.

Adapun jika ada kritik dari Wali murid ataupun masyarakat pihak madrasah mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan, jika permasalahan tersebut tidak merugikan dan masih berjalan sesuai visi-misi maka harus diberikan penjelasan kepada Wali murid teresebut.

- d. Sarana dan pra-sarana yang dibangun memenuhi persyaratan dan berfungsi dengan baik.

Jumlah siswa yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus memang belum diimbangi dengan jumlah Sarana dan prasarana yang ada , maka dari itu madrasah menggiatkan adanya Mushola baru karena sebelumnya siswa, Guru, dan staff melakukan sholat dzuhur berjamaah di Aula.

Banyak nya jumlah siswa tak sebanding dengan Toilet yang ada, karena di MTs Negeri 2 Tanggamus jumlah toilet siswa hanya ada 16 toilet jumlah yang cukup banyak namun masih belum cukup dengan dibandingkan jumlah Siswa yang ada.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu fokus pada pelanggan di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan cukup baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan Guru dan Staff, serta Orang tua, MTs Negeri 2 Tanggamus telah ditunjang dengan akreditasi yang baik A, dan didukung dengan program-program unggulan yaitu *bilingual class*, *tahfidz*, dan juga *cub-club* sesuai minat dan bakat siswa, dan jika ada kritik dari Wali murid Madrasah mendiskusikan bersama-sama apa yang jadi permasalahan, namun dalam hal sarana dan prasarana MTs Negeri 2 Tanggamus harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada.

Penelitian yang dilakukan penulis selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Era Yussmina, Murniati, Niswanto yang membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu dalam peningkatan

kinerja sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh, hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa adanya keikutsertaan komite sekolah, wali murid, serta adanya dukungan dinas pendidikan serta pemerintah kota.¹³⁹

2. Keterlibatan total (Kerjasama Tim dan keterlibatan *Stakeholders*)

Setiap individu merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap individu dalam sebuah organisasi diperlakukan dengan baik, dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu, Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik antara warga sekolah maupun luar sekolah. Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab dewan sekolah ataupun pengawas. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang memberi kontribusi bagi upaya mutu.¹⁴⁰ Guru dan staf sebagai pelanggan internal turut memberikan jasa kepada pelanggan eksternal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan sebuah institusi sekolah dan pada akhirnya membuat pelanggan eksternal kecewa. adapun keberhasilan dari keterlibatan total dalam bidang pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus dapat ditandai dengan:

¹³⁹ Era Yusmina, *et.al.* "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh" Vol 4. No. 02. (November 2014), h. 175-176. <http://jurnal.unsyiah.ac.id>

¹⁴⁰ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, h. 41.

- a. Kerjasama tim serta kemitraan dibina dengan baik, antara warga sekolah maupun luar sekolah

MTs Negeri 2 Tanggamus selalu mengadakan rapat 1 bulan sekali khusus Guru Bidang Study, disitulah Guru diberikan pembinaan dan pengarahan. MTs Negeri 2 Tanggamus juga dalam masing-masing bidang study mempunyai MGMP serta koordinator masing-masing, dan tentunya dibawah pembinaan kepala sekolah, khususnya pelajaran yang di UN kan, semua ada tim-tim untuk memajukan prestasi-prestasi yang diharapkan .

Dari hasil wawancara dengan beberapa dewan Guru pun mengatakan kepala madrasah sudah cukup baik dalam kerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, serta adanya keterbukaan, dan tidak hanya mengurus pekerjaan yang ada diruangannya saja, begitupun jika ada peraturan, kegiatan, atau kebijakan baru kepala sekolah selalu mengkomunikasikan dengan dewan Guru dan Staff yang resminya dilakukan didalam rapat, adapun jika akan akan dilakukan lomba LCT, Olimpiade kepala sekolah selalu mengadakan rapat kecil dengan tim-tim nya dan melakukan *breaving* serta doa bersama.

untuk pertemuan dengan Wali Murid dilakukan 1 tahun sekali dalam pertemuan tersebut membahas tentang program, kebijakan, serta

tata tertib Madrasah, dan untuk wali kelas setiap Wali Kelas mempunyai identitas anak yang didalamnya terdapat nomor telfon orang tua.

Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran pun dibina dengan baik seperti dalam pramuka, pelatih pramuka sendiri juga melibatkan beberapa dewan Guru.

- b. Semua pihak pihak bertanggung jawab untuk memecahkan masalah, serta memberi kontribusi terhadap mutu.

Dewan Guru serta Staff MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai Tupoksi dan peranannya masing-masing, menurut kepala sekolah jika Guru dan Staff sudah menjalankannya dengan sebaik-baiknya sesuai *job description* dan bertanggung jawab terhadap kewajibannya, maka sudah ikut serta dalam satu pemecahan masalah dan memberikan kontribusinya terhadap Mutu, tidak hanya itu Guru dan Staff juga diikutsertakan dalam pengambilan keputusan, keputusan yang ditetapkan juga nantinya tanpa memberatkan pihak manapun, karena keputusan itu akan dijalankan secara bersama-sama. Adapun jika permasalahan tersebut hanya dalam skala kecil maka kepala sekolah hanya memanggil koordinator atau Waka yang bersangkutan untuk mengadakan *Breaving* dan koordinator yang nantinya akan menyampaikan kepada anggotanya.

Dalam memberikan kontribusinya terhadap Mutu, setiap guru di MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai cara yang berbeda-beda tetapi tetap satu tujuan, ada yang mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan,

ada juga yang memperbanyak literatur tentang berbagai metode pengajaran.

Berdasarkan penemuan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Pada Keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan sekali, MGMP, dan koordinator UN dibawah bimbingan kepala sekolah, serta dibinanya Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran, kepala madrasah sudah cukup baik dalam bekerjasama dengan seluruh *Stakeholders* kepala madrasah selalu berkomunikasi dengan dewan Guru dan Staff baik dalam waktu formal maupun jam istirahat, dan guru serta staff pun mengerjakan tugas sesuai dengan Tupoksi dan *job description* masing-masing.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Wahyuning membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari. Adapun hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa, dalam segi keterlibatan total sekolah melibatkan masyarakat sekitar, komite, serta guru, staff, maupun siswa yang ada didalamnya.¹⁴¹

¹⁴¹ Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". ,h. 23.

3. Pengukuran

Sistem mutu selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam system mutu. Dalam Manajemen mutu terpadu Mengumpulkan data bukan sekedar perasaan (*feeling*).¹⁴² pengukuran berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan serta Mengadakan evaluasi secara berkala atas perencanaan yang telah dilaksanakan. Didalam pengukuran inipun menuntut manager puncak atau kepala sekolah melihat apakah tugas-tugas yang telah diberikan kepada staf serta guru-guru sudah dikerjakan sesuai dengan mestinya dan sesuai jadwal atau sebaliknya. , adapun keberhasilan proses pengukuran di MTs Negeri 2 Tanggamus dapat ditandai dengan:

- a. Kepala madrasah menciptakan struktur organisai yang mengandung control

MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, dibidang administrasi ada kepala TU, serta terbagi menjadi 4 waka: Waka kurikulum, humas, kesiswaan, dan Sarpras, dengan kepala madrasah sebagai penanggung jawab, semua itu dilakukan untuk mengontrol kinerja agar terkoordinasi dengan baik kepada pimpinan, tidak hanya itu ekstrakurikuler pun terdapat pembina dan pelatihnya masing-maisng, dan Kepala madrasah pun setiap pagi sebelum KBM dimulai yaitu ketika siswa sedang *tadarus* selalu mengontrol jalannya pembelajaran

¹⁴² Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*. , h. 14-15

- b. Madrasah mengadakan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kinerja guru dan staff agar kekeliruan dalam bekerja berkurang

Evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Tanggamus dilakukan dalam bentuk rapat evaluasi yang membahas tentang kendala-kendala dalam setiap program dan proses pembelajaran, dari rapat ini diharapkan Guru dan Staff dapat memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang muncul. Evaluasi berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi yang dilakukan madrasah setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor bersal dari guru senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus, dari situ bisa terlihat apa kekurangan dari Guru tersebut dan apa yang harus diperbaiki selanjutnya.

- c. Mekanisme kerja guru, staff dibuat dengan menjabarkan deskripsi tugas masing-masing, seperti tugas mingguan, bulanan serta harian.

MTs Negeri 2 Tanggamus menjabarkan deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester, adapun untuk di TU adanya pembagian masalah kepegawaian, dan pembuatan laporan bulanan, sehingga seluruh kegiatan yang ada dapat tercover dengan jelas.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal pengukuran di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, Kepala madrasah pun selalu mengontrol jalannya pembelajaran, dan adanya rapat evaluasi, Evaluasi secara berkala juga

dilakukan dalam bentuk supervisi, agar tercover dengan jelas MTs Negeri 2 Tanggamus menjabarkan deskripsi tugas masing-masing dalam bentuk RPP, program tahunan, serta program semester,

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jam Jami M. Syukri yang membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Implementasi manajemen mutu terpadu didalamnya sudah berjalan dengan baik yaitu SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu melakukan evaluasi dan perbaikan dengan meninjau kembali hasil-hasil dua tahun terakhir, sedangkan temuan hasil penulis yaitu evaluasi secara berkala di MTs Negeri 2 Tanggamus dilakukan 1 bulan sekali dalam rapat evaluasi, evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi kelas yang dilakukan 6 bulan sekali.

4. Komitmen

Robbins dan Judge mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.¹⁴³

Sama halnya dalam suatu organisasi, seluruh anggota yang ada dalam sekolah harus memiliki komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses,

¹⁴³ Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari"., h. 7.

serta dapat mewujudkan visi dan misi didalamnya karena setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi mengubah cara kerjanya, guna meningkatkan produktivitas, Bila mereka tidak mempunyai komitmen maka proses transformasi mutu tidak dapat dimulai. adapun keberhasilan dari menjaga komitmen di MTs Negeri 2 Tanggamus dapat ditandai dengan:

a. adanya komitmen *stakeholders* mewujudkan visi dan misi madrasah

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam membangun Komitmen untuk mewujudkan Visi-Misi yaitu dengan mengadakan rapat koordinasi mengingatkan kembali visi dan misi madrasah dan mengevaluasi hal-hal yang belum tercapai dengan tuntas, MTs Negeri 2 Tanggamus juga memberikan apresiasi *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti olimpiade atau lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan-perlombaan selanjutnya.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu MTs Negeri 2 Tanggamus juga mendapatkan penghargaan sebagai juara 2 publikasi berita terbaik di website kanwil kementrian agama provinsi lampung.

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya pun tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang atau karena alasan tidak belajar hal ini juga diungkapkan oleh beberapa Orang Tua Siswa, karena madrasah beranggapan memulangkan siswa lebih awal itu sangat

beresiko besar bagi Madrasah, karena dikhawatirkan siswa tidak pulang langsung kerumah masing-masing, jadi disini madrasah harus benar-benar menjaga kepercayaan masyarakat.

b. mematuhi peraturan yang ada didalam madrasah

MTs Negeri 2 Tanggamus sebelum menetapkan peraturan dan tata tertib yang ada maka pihak Madrasah mensosialisasikan terlebih dahulu peraturan-peraturan tersebut, baik dalam pertemuan dengan Wali Murid, Siwa, maupun Wali kelas, agar tidak terjadi kesalahfahaman. jika peraturan tersebut berlaku bagi Guru dan Staff maka disosialisasikan melalui rapat atau Waka yang bersangkutan.

Adapun bagi Siswa didalam peraturan setiap masalah mempunyai point masing-masing, jika poin anak sudah 100 maka pihak Madrasah memanggil Orang Tua yang bersangkutan untuk diselesaikan bersama-sama, adapun untuk tenaga pendidik jika melakukan kesalahan atau tidak mematuhi peraturan ditegur dan diberikan arahan melalui Waka yang bersangkutan terlebih dahulu dalam hal ini juga MTs Negeri 2 Tanggamus mempunyai kode etik Guru dan dan kode etik mengajar.

c. memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik, maka madrasah sebisa mungkin memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siwa ketika

berada dijenjang yang lebih tinggi, tidak hanya itu program-program tersebut juga diharapkan dapat berguna ketika siswa berada dilingkungan masyarakat, Begitu juga dengan tenaga pendidik Madrasah memberikan pelatihan-pelatihan yang akan menunjang proses pembelajaran. Dan yang paling penting madrasah harus tetap *update* dan mengikuti perkembangan pendidikan semaksimal mungkin.

Dalam menjaga komitmennya terhadap mutu dan melakukan perubahan kearah yang lebih baik MTs Negeri 2 Tanggamus pun tidak hanya memberikan program-program yang mendukung proses pembelajaran dan dapat menunjang siswa ketika berada dijenjang yang lebih tinggi, tetapi madrasah pun selalu ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.

Setiap ekstrakurikuler juga terdapat pelatih dan pembimbingnya masing-masing karena proses pembelajaran didalam kelas saja tidak cukup, jadi dengan adanya proses pembelajaran yang baik didalam kelas, didukung oleh program-program madrasah serta adanya ekstrakurikuler yang mendukung Madrasah berharap dapat membentuk siswa yang baik, unggul, dan berguna di Masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal membangun dan menjaga komitmen di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan *reward* kepada Guru, pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, untuk membangun komitmen

madrasah juga membuat peraturan dengan sistem poin bagi siswa, sedangkan untuk tenaga pendidik adanya kode etik guru dan kode etik mengajar, dalam menjaga komitmennya pun madrasah tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang, dan madrasah juga ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.

Peneilitian yang dilakukan penulis ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Wahyuning membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari, adapun hasil penelitian tersebut menyatakan Dalam segi komitmen yang dibangun SMP 11 Ma'rif memberikan kompensasi agar para karyawan bekerja secara produktif¹⁴⁴, begitu juga dengan MTs Negeri 2 tanggamus dalam hal membangun komitmen *stakeholders* untuk mewujudkan visi dan misi madrasah MTs Negeri 2 Tanggamus memberikan apresiasi *reward* kepada Guru pembimbing dan pelatih serta siswa yang memenangkan lomba seperti olimpiade atau lomba ekstrakurikuler lainnya, hal ini dilakukan sebagai salah satu cara membentuk komitmen agar para pelatih dan siswa dapat lebih giat dan lebih bersemangat diperlombaan-perlombaan selanjutnya.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Suksesnya sebuah lembaga pendidikan harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan.

¹⁴⁴ Linda Wahyuning, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". ,h. 23.

Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik untuk esok hari.¹⁴⁵ Kutipan tersebut menjelaskan bahwa perbaikan adalah proses yang tidak boleh berhenti.

Keberhasilan dari perbaikan berkelanjutan di MTs Negeri 2 Tanggamus dapat ditandai dengan:

- a. secara konstan mencari cara untuk memperbaiki setiap proses pendidikan

MTs Negeri 2 Tanggamus dalam memperbaiki setiap proses pendidikan Madrasah memberikan pelatihan-pelatihan seperti implementasi K13 yang mendatangkan pembicara dari Palembang, pelatihan itupun mengundang beberapa sekolah yang ada di Tanggamus., untuk memperbaiki setiap proses pendidikan Madrasah juga melakukan supervisi kelas yang diadakan setiap 6 bulan sekali, adapun supervisor berasal dari Guru senior yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus.

- b. mengadakan workshop, serta pelatihan-pelatihan

Workshop bagi tenaga pendidik yang ada di MTs Negeri 2 Tanggamus sifatnya panggilan dan dilakukan secara bergilir untuk workshop biasanya dilakukan di Jakarta atau Palembang. adapun untuk pelatihan, biasanya Madrasah mendatangkan Supervisor dari luar seperti yang sudah dilakukan dalam waktu dekat ini yaitu pelatihan ada berbagai metode pengajaran dan pembuatan RPP, yang dihadiri oleh Guru-guru Madrasah Swasta dilingkungan Talangpadang, Gunung Alip dan Gisting.

¹⁴⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*. . . . , h. 42.

Berdasarkan pemaparan diatas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dalam hal perbaikan berkelanjutan di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi kelas setiap 6 bulan sekali, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.

Peneilitian yang dilakukan penulis ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jam Jami M. Syukri membahas tentang Implementasi manajemen mutu terpadu di SD Negeri 3 Muara Pawan Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat. Penelitian tersebut menunjukan bahwa SD Negeri 3 Kecamatan Muara Pawan selalu mengikutsertakan guru dan staff dalam pengembangan serta pelatihan.



BAB V PENUTUP

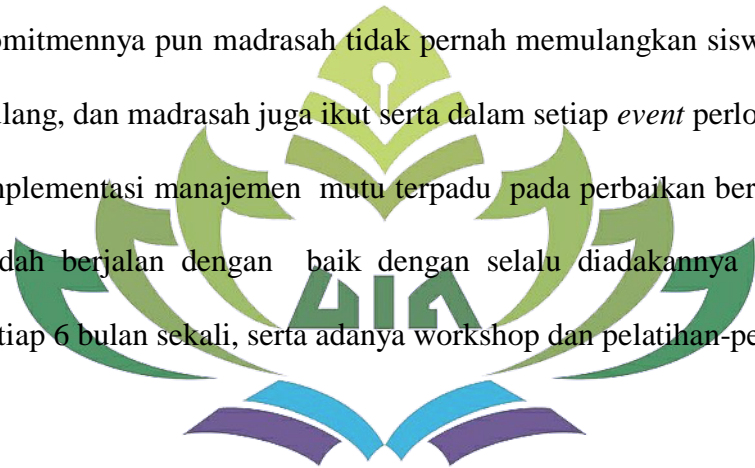
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Implementasi manajemen mutu terpadu fokus pada pelanggan di MTs Negeri 2 Tanggamus sudah berjalan cukup baik dengan selalu diadakannya pertemuan secara berkala dengan guru dan staff, serta orang tua. MTs Negeri 2 Tanggamus telah ditunjang dengan akreditasi yang baik A, dan didukung dengan program-program unggulan yaitu *bilingual class*, *tahfidz*, dan juga *cub-club* sesuai minat dan bakat siswa, adapun dalam hal sarana dan prasarana MTs Negeri 2 Tanggamus harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada.
2. Implementasi manajemen mutu terpadu pada keterlibatan total sudah berjalan dengan baik dengan adanya rapat guru bidang study setiap satu bulan sekali, MGMP, dan koordinator UN dibawah bimbingan kepala sekolah, serta dibinanya Kerjasama antara Guru dan siswa diluar jam pelajaran, dan adanya Tupoksi sesuai *job description* masing-masing,
3. Implementasi manajemen mutu terpadu pada pengukuran sudah berjalan dengan baik dengan mempunyai struktur organisasi yang mengandung kontrol, Kepala madrasah pun selalu mengontrol jalannya pembelajaran,

dan adanya rapat evaluasi, Evaluasi secara berkala juga dilakukan dalam bentuk supervisi.

4. Implementasi manajemen mutu terpadu pada membangun dan menjaga komitmen sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya rapat koordinasi, memberikan *reward* kepada Guru, pelatih serta siswa yang memenangkan lomba, untuk membangun komitmen madrasah juga membuat peraturan dengan sistem poin bagi siswa, sedangkan untuk tenaga pendidik adanya kode etik guru dan kode etik mengajar, dalam menjaga komitmennya pun madrasah tidak pernah memulangkan siswa sebelum jam pulang, dan madrasah juga ikut serta dalam setiap *event* perlombaan.
5. Implementasi manajemen mutu terpadu pada perbaikan berkelanjutan juga sudah berjalan dengan baik dengan selalu diadakannya supervisi kelas setiap 6 bulan sekali, serta adanya workshop dan pelatihan-pelatihan.



B. Rekomendasi

Dengan mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus, maka penulis merekomendasikan dalam hal sarana dan prasarana MTs Negeri 2 Tanggamus harus lebih diimbangi dengan jumlah siswa yang ada sehingga MTs Negeri 2 Tanggamus dapat menjadi acuan yang baik untuk sekolah-sekolah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A, fuchan. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Akhyar, Yundi. *Total Quality Management*. Jurnal Potensi vol 13. Edisi 01 Januari-juni 2014. Diakses pada 03 Oktober 2018.
- Arcaro, Jerome S. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta : Pustataka Pelajar, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Creswell, John. W. *penelitian kualitatif dan desain riset*. Yogyakarta: pustaka pelajar, 2014.
- Dames, Mustafa. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Tarbiyyah Wa Al-Ta'lim*. Daarul AL-Ghiida', 2008.
- Engkoswara & Komari, Aan. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Hadis, Abdul & Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Hanik, Umi. *Implementasi Total Quality Management Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Semarang: RaSail Media Grup, 2011.
- Iwad, Muhammad. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah Fii Al-Maktabaat*. Darul Hamed, 2008
- Kanji, Gopal K. *Total Quality Management*. Chapman and Hall in, 1995.
- Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2016.
- Mulyasa, E. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan, kemandirian Guru dan Kepala Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara, 2013

N, Christian. *Handbook of Total Quality Management*. New York USA:Springer Science and Business, 1998.

Rogers, Rolf E. *Implementation of Total Quality Management*. New York London: Routledge, 2013.

Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.

_____. *Total Quality Management*. London and New York: 2002.

Sarhan, F. *Idaaratu Al-Juudah Al-Syaamilah*. El-Sherif Mass, 2011.

Sudjana, Nana & Ibrohim. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Syaefudin, ubin S. *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Syukri, Jam M. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SD Negeri 03 Muara Pawan Kabupaten Ketapang". Tersedia di : <http://jurnal.untan.ac.id/> (03 Oktober 2018)

Tjiptono, F. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

_____. *Total Quality Management The Key to Business Improvement*. Springer Science Business Media, 1995.

Usman, Husaini. *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

UU RI No 20 Th. 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Wahyuning, Linda "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMP 11 Ma'arif Bangsalsari". Vol 5 No. 01. Maret 2013. Tersedia di : <http://ejournal.uin-suska.ac.id> (03 Oktober 2018).

Yasmina Alqur'an *Terjemah dan Tajwid*. Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014.

Yasmina, Era. Et.al. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh” Vol 4. No 2 November 2014. Tersedia di : <http://jurnal.unsyiah.ac.id> (03 oktober 2018)

